

**CONDICIONADO BANCOOMEVA
PROGRAMA SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR**

PRELIMINAR - DEFINICIONES: Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente anexo los términos definidos a continuación tendrán el significado que se le atribuye en la siguiente condición:

1. Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia al hogar.

2. Ámbito de territorialidad: El derecho a las prestaciones del Programa de asistencia al hogar se extiende a nivel nacional, en Colombia.

3. Avería: Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo en alguna parte de la Vivienda.

4. Beneficiarios: Será el inmueble identificado bajo una dirección y ciudad, las cuales serán registradas por el tarjetahabiente al momento de la primera asistencia. Si el tarjetahabiente necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo a la Compañía con 7 días de antelación al siguiente servicio y únicamente podrá realizar un cambio durante la vigencia anual.

5. Ciudad de residencia: La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.

6. Enfermedad: Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario que ocurra en el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia al hogar.

7. Equipo médico: El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.

8. Equipo técnico: El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.

9. Evento: Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente Programa de asistencia al hogar y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia.

10. Familiares en primer grado de consanguinidad: Padres, hijos y cónyuge del Beneficiario.

11. Fuerza mayor: El imprevisto que no es posible resistir, como los hechos de la naturaleza, actos de autoridad competente, el apoderamiento de enemigos, etc., conforme con lo expuesto en las normas colombianas.

12. Período de vigencia del servicio: Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia.

13. Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta AXA ASISTENCIA a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente anexo.

14. Situación de asistencia: Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al Beneficiario a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

15. Vivienda: Inmueble habitual del Beneficiario, el cual debe estar ubicado en la Colombia.

ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

1.0. CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

Como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda del Beneficiario, AXA ASISTENCIA prestará los Servicios de asistencia al hogar bajo las siguientes condiciones:

- En caso de presentarse una emergencia que deba ser atendida en los términos y condiciones definidos más adelante por un Electricista, Plomero, Cerrajero y/o Vidriero en la Vivienda.

b) Se cubrirá la vivienda a la cual se le solicite la asistencia. Dos viviendas por tarjeta.

1.1. GASTOS MENORES DE REPARACIÓN DERIVADOS DE LA EMERGENCIA

AXA ASISTENCIA pagará hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si ella se da lugar, como consecuencia de una emergencia cubierta en las condiciones indicadas más adelante (cerrajería de emergencia, plomería de emergencia, electricidad de emergencia y vidriería de emergencia). La presente cobertura opera por Evento y por profesional y es ilimitada en número de Eventos en el año por Vivienda.

1.1.1. CERRAJERO DE EMERGENCIA

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda, el Beneficiario se viera imposibilitado de entrar a su

domicilio, AXA ASISTENCIA enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que éste realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al domicilio y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma.

Quedan excluidos de la presente cobertura: la apertura y cambio de guardas de las cerraduras de puertas internas del inmueble; la apertura de cerraduras de guardarropas, alacenas o cualquier mueble; la reparación y/o reposición de todo tipo de cerraduras ya sean internas o de puertas de ingreso a la Vivienda. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de puertas y gastos de ornamentación.

1.1.2. PLOMERÍA DE EMERGENCIA

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua dentro de la Vivienda, siempre y cuando no sean a consecuencia de maltrato o mal manejo o descuido de los usuarios, AXA ASISTENCIA enviará con la mayor prontitud posible un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" precisa para que la avería sea controlada, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan; en este caso AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales. Cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane.

Quedan excluidas de la presente cobertura: la reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la Vivienda, así como el taponamiento y arreglo de sifones, canales y/o bajantes, reparación de goteras debida a una mala impermeabilización o protección de cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni la reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones. Se excluyen el arreglo de las conducciones correspondientes a áreas comunes y cuando el daño se presente en tubería galvanizada, hierro fundido, de asbesto cemento y cerámica. Igualmente se excluye los daños que se generen por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

1.1.3. ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de Avería en las instalaciones particulares de la Vivienda, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, AXA ASISTENCIA enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico siempre que el estado de la instalación lo permita y que no provenga de factores externos. AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales. Cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane.

Quedan excluidas de la presente cobertura: la reparación de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc. y/o reparaciones de las averías propias de elementos de iluminación tales como

lámparas, bombillos fluorescentes, etc. y/o la reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico, y cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

1.1.4. VIDRIERÍA DE EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la Vivienda, AXA ASISTENCIA enviará a la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia" siempre y cuando las circunstancias así lo permitan, en este caso AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales.

Quedan excluidas de la presente cobertura: todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la Vivienda, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento del domicilio, la rotura de cualquier tipo de espejos, así como los gastos de ornamentación que se generen.

1.2. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS

A consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda, y que no se encuentre cubierta por los servicios de asistencia, según las condiciones descritas en los numerales 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará el envío de técnicos en las siguientes especialidades: Electricista, Plomero, Cerrajero y Vidriero. El costo total de los servicios, incluido el desplazamiento, la mano de obra y los materiales, será asumido en su totalidad por el Beneficiario.

1.3. REFERENCIA DE PROFESIONALES

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda, AXA ASISTENCIA referenciará a técnicos en las siguientes especialidades, sin asumir ninguna cobertura, costo o responsabilidad: i) Jardinería, ii) Vigilancia, iii) Arquitectura, iv) Ebanistería, v) Pintura, vi) Lavado de tapetes. El costo de los servicios prestados por los profesionales referidos estará por cuenta del Beneficiario.

1.4. REFERENCIA DE TÉCNICOS ESPECIALISTAS

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda, AXA ASISTENCIA referenciará a técnicos en las siguientes especialidades para que realicen servicios de mantenimiento, sin asumir ninguna cobertura, costo o responsabilidad: i) Hidráulica, ii) Electrónica, iii) Mampostería. El costo de los servicios prestados por los técnicos especialistas referidos estará por cuenta del Beneficiario.

1.5. SERVICIOS EN CASO DE INHABILIDAD DE LA VIVIENDA

1.5.1. GASTOS DE HOTEL

Cuando la Vivienda, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., resultará inhabitable, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos de hospedaje del Beneficiario en un hotel cercano a su domicilio. Esta cobertura quedará limitada hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta, por noche para cuatro (4) personas que residan en la Vivienda, incluyendo el Beneficiario, y con un máximo de cinco (5) noches.

Quedan excluidos de este servicio los costos como alimentación, teléfono, bebidas y demás servicios diferentes al alojamiento, los cuales correrán por cuenta exclusiva del Beneficiario.

1.5.2. GASTOS DE VIGILANCIA DE LA VIVIENDA

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., resultará inhabitable y siempre que la misma hubiera quedado desprotegida en sus accesos, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo la vigilancia de la misma, durante máximo cinco (5) días, hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta. No obstante AXA ASISTENCIA no asumirá ninguna responsabilidad por pérdidas, daños o deterioros durante este período.

1.5.3. GASTOS DE MUDANZA

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., resultará inhabitable, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos de mudanza del mobiliario y enseres que designe el Beneficiario, para ser trasladados a un domicilio provisional, dentro del mismo municipio donde ha ocurrido la emergencia, cubriendo hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta.

1.5.4. GASTOS DE BODEGAJE

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., AXA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos inherentes al depósito de los muebles o enseres en un guardamuebles del mismo municipio, cubriendo hasta un período máximo de cinco (5) noches, cubriendo hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta.

1.5.5. RETORNO ANTICIPADO POR EMERGENCIA EN EL HOGAR

Si durante el transcurso de un viaje en Colombia, estando el Beneficiario fuera de su Ciudad de residencia, y como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., resultará inhabitable la Vivienda, AXA ASISTENCIA pondrá a disposición del Beneficiario y acompañantes, máximo cuatro (4) personas, Familiares en primer grado de consanguinidad, un traslado de regreso a su domicilio (taxi, avión de línea regular tarifa en clase económica u otro medio apropiado según los criterios de AXA ASISTENCIA). También y en caso que el Beneficiario precisara regresar al punto de partida dentro del territorio Colombiano, AXA ASISTENCIA pondrá a su disposición un traslado de las mismas características.

1.6. ALQUILER DE TV Y VIDEO

Si a consecuencia de un robo (denuncio como soporte) o de cualquier emergencia causada por incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor y/o vídeo y estos quedaran sin posibilidad de reparación automática, AXA ASISTENCIA pondrá a su disposición, a título de comodato precario, otro u otros aparatos de similares características al averiado, cubriendo hasta un máximo de cinco (5) días de alquiler y USD 100 por día. Esta cobertura aplica únicamente en las principales ciudades capitales de Colombia.

1.7. CONSULTORÍA JURIDICA TELEFONICA

Condiciones del servicio:

- Se prestará el servicio de consultoría jurídica telefónica al Beneficiario en caso de inquietudes en las diferentes ramas jurídicas indicadas en la presente cláusula.
- El servicio de consultoría jurídica telefónica siempre se efectuará con base en la información suministrada por parte del Beneficiario.
- El servicio de consultaría legal telefónica brindado al Beneficiario se limita a conceptos básicos, sin que se comprometa la responsabilidad de AXA ASISTENCIA y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial.
- Igualmente no se garantizan los resultados de las acciones que adelante el Beneficiario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por AXA ASISTENCIA.
- Adicionalmente, a solicitud del Beneficiario se brindará asesoría en la elaboración y redacción de documentos legales.

1.7.1. Derecho laboral

AXA ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del Beneficiario en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al contrato laboral del Beneficiario, pensión, cesantías, etc.

1.7.2. Derecho de familia

A solicitud del Beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho de familia, AXA ASISTENCIA prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dicha solicitud. Se resolverán inquietudes referentes a problemas personales y patrimoniales entre los miembros que integran la familia, como manejo de deudas del Beneficiario fallecido, hipotecas, herencias.

1.7.3. Responsabilidad civil

AXA ASISTENCIA brindará asesoría jurídica telefónica frente a las inquietudes en materia de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el Beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimientos de contratos.

1.7.4. Derecho civil

A solicitud del Beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho civil, AXA ASISTENCIA prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dichas inquietudes. Se resolverán inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración.

1.7.5. Asesoría jurídica en caso de robo

En caso de robo o tentativa frustrada en el domicilio del Beneficiario, AXA ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica sobre los trámites a seguir por el Beneficiario para la denuncia de los hechos.

1.8. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de enfermedad o accidente del beneficiario, y una vez este notifique a AXA ASISTENCIA, el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA, de acuerdo a su criterio médico, brindará telefónicamente una orientación médica sobre las medidas básicas que el beneficiario puede llevar a cabo.

El Equipo médico de AXA ASISTENCIA le asistirá orientando su inquietud particular, brindando información de las medidas básicas a tomar en relación con los síntomas o molestias que le estén aquejando. El Equipo médico de AXA ASISTENCIA no emitirá ningún diagnóstico, ni interpretará resultados de exámenes de laboratorio, ni prescripción de medicamentos que necesiten de receta médica autorizada y únicamente a criterio médico de AXA ASISTENCIA, se le indicará los centros médicos, clínicas y hospitales cercanos a los que puede referirse.

1.9. AMBULANCIA BASICA Y MEDICALIZADA

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, y una vez este notifique a AXA ASISTENCIA, el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA, de acuerdo a su criterio médico, organizará y pagará por el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario local más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia, indicado por el Beneficiario o sus familiares.

1.10. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA MÉDICA VETERINARIA, POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

En caso de enfermedad o accidente de la Mascota del Beneficiario, AXA ASISTENCIA asistirá al Beneficiario orientándolo sobre las medidas básicas a tomar y los servicios de asistencia médica veterinaria prestados por terceros y el acceso a los mismos en relación con los síntomas o molestias que estén aquejando a la Mascota. Axa cuenta con la atención telefónica directa de un veterinario el cual orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional veterinario mascota. Podrá hacer las consultas necesarias sobre: * molestias, síntomas y enfermedades de la mascota amparada. * Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad de la mascota amparada. * Manejo y cuidado en caso de viaje de la mascota. AXA Asistencia no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado por ende no se

puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

1.11. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE MEDICO VETERINARIO DOMICILIARIO

En caso de Accidente de la mascota, AXA ASISTENCIA coordinará y pagará la visita médica veterinaria de urgencias a domicilio. Se prestara el servicio de consulta veterinaria, en domicilio y/o en red veterinaria. Dentro de esta cobertura no se encuentra incluido ningún tratamiento, examen, medicamento, cirugía y/o procedimientos derivados del servicio.

1.12. INFORMACIÓN SOBRE VACUNAS

AXA ASISTENCIA orientará telefónicamente al Beneficiario, brindándole información básica sobre las recomendaciones y plan de vacunas para su Mascota.

1.13. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA MASCOTAS

En caso de Accidente de la Mascota del Beneficiario, previa solicitud, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará el traslado al centro hospitalario más cercano. Se cubrirá el traslado en ambulancia, al centro hospitalario local más apropiado, de acuerdo con el dictamen del médico veterinario asignado por la compañía de asistencia según la naturaleza de las heridas sufridas por el perro o gato asegurado. Se coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para trasladar a la mascota. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales.

1.14. GUARDERIA DE LA MASCOTA EN CASO DE HOSPITALIZACION

En caso de hospitalización del Beneficiario, AXA ASISTENCIA tomará a cargo los costos de guardería. Si el propietario de la mascota se encuentra hospitalizado por un periodo superior a 5 días. Se coordinara el servicio de guardería hasta por 5 días en un centro designado y autorizado. El propietario de la mascota deberá entregar fotocopia de las vacunas e información sobre aspectos de la condición física y el temperamento de la mascota.

1.15. ASISTENCIA LEGAL TELEFONICA POR DENUNCIA O DEMANDA

A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia brindara ayuda por responsabilidad civil extracontractual de manera telefónica indicándole al propietario que debe hacer en los casos que su mascota agrede o cause daño por medio de una mordedura y este en curso una demanda por daño a terceros. Este suceso debe haber sido cometido en la vía pública.

Excepciones:

1. Quedan excluidos los casos en los cuales la victima haya provocado a la mascota.
2. Quedan excluidos los casos en los cuales dicho suceso ocurra dentro la propiedad privada del propietario de la mascota.
3. Quedan excluidos los casos en los que la mascota la mascota reaccione en defensa a ataques de violencia.

1.0.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

- a) Residencias que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Beneficiario.
- b) Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Beneficiario o por terceros.
- c) Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- d) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por finalización de vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento de la vivienda, diferentes a los de la propia prestación del servicio de asistencia.
- f) Daños ocasionados por plagas.
- g) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones del mismo.
- h) Daños ocasionados por la cimentación de la construcción.
- i) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.

ARTICULO II. – SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

2.1. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA, MÉDICO DOMICILIARIO, Y/O ENFERMERA

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará los servicios requeridos por el mismo, como envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios referidos estará por cuenta del Beneficiario.

2.2. REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

Si durante el transcurso de un viaje en Colombia, estando el Beneficiario fuera de su Ciudad de residencia, se produjera el fallecimiento súbito y accidental de un Familiar en primer grado de consanguinidad en la Ciudad de residencia del Beneficiario, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados de su regreso anticipado por avión de línea regular, tarifa en clase económica, a su Ciudad de residencia, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

2.3. REFERENCIA DE NIÑERA EN CASO DE ACCIDENTE DE LOS PADRES

Si a consecuencia de un Accidente en la Vivienda, los padres por prescripción médica se ven imposibilitados de cuidar a sus hijos menores de edad, AXA ASISTENCIA referirá una niñera para su cuidado. Este servicio se prestará en caso de que en la Vivienda no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de dichos menores.

2.4. SERVICIO DE VIGILANTE POR EVENTOS EN EL HOGAR

AXA ASISTENCIA enviara un vigilante con el fin de cuidar los vehículos de los invitados a la Vivienda, que tengan que parquear en frente del perímetro de la misma.

2.6. REFERENCIA DE TELEFONOS DE EMERGENCIA

AXA ASISTENCIA indicará los principales teléfonos de emergencia al Beneficiario, como son bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros.

2.7. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

AXA ASISTENCIA se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, derivados de los servicios prestados el presente Programa de asistencia al hogar.

2.9. INFORMACIÓN SITIOS DE INTERÉS Y LIFESTYLE

Según su solicitud, AXA ASISTENCIA le suministrará al Beneficiario información acerca de eventos y espectáculos en la ciudad, como son: teatros, conciertos, museos, restaurantes, eventos en general, atracciones y sitios de interés.

ARTÍCULO III – PROCEDIMIENTOS

3.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse una Situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA prevista, con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionará los siguientes datos:

- Su nombre y número de cédula.
- Dirección del inmueble Beneficiario.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AXA ASISTENCIA podrá contactar al Beneficiario.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico y médico de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso a la Vivienda y/o historia clínica para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que AXA ASISTENCIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Beneficiario podrá, después de autorización previa por parte de AXA ASISTENCIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas de los servicios del Programa de asistencia al hogar. Se establece que para los Servicios de asistencia en que implique traslados de personas o cosas, el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y lugares de zona roja.

3.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA

ASISTENCIA

3.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia Hogar, en caso que peligre su vida, el Beneficiario deberá siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos.

3.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA

Queda establecido que, en caso de que el Beneficiario no se hubiere comunicado a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA prevista, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente Programa de asistencia para Pólizas de seguro al hogar. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

3.3. TRASLADO MEDICO

Si el Beneficiario solicita su traslado médico, deberá cumplir con las siguientes normas:

- a) Con el fin de ayudar a AXA ASISTENCIA a tomar las medidas necesarias lo antes posible, el Beneficiario o la persona que actúe por parte del mismo deberá facilitar los siguientes datos: Nombre, dirección y teléfono del centro hospitalario donde se encuentre internado. Nombre, dirección y teléfono del médico local y, en caso necesario del médico de cabecera.
- b) En cada caso, el Equipo médico de AXA ASISTENCIA de acuerdo con el médico local, decidirá si el traslado debe ser efectuado, así como el medio de transporte.

3.4. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

3.4.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia al hogar, se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral (3.2.) del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- a) Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- b) Facturas originales de la atención prestada.
- c) Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA ASISTENCIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.

3.4.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en el presente artículo, y tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a AXA ASISTENCIA de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia. Si transcurrido este período el Beneficiario no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA.

AXA ASISTENCIA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA ASISTENCIA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Beneficiario. Cuando AXA ASISTENCIA reciba la documentación incompleta, AXA ASISTENCIA se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA ASISTENCIA podrá negar la solicitud de reembolso.

3.4.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA sobre el reembolso solicitado por el Beneficiario, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo a la situación que genere el Servicio de asistencia.
- b) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

3.5. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia al hogar o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

3.6. EVENTOS

Las garantías en el presente Programa de asistencia al hogar, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario.

ARTÍCULO IV - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

4.1. LIMITACIÓN

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

4.2. COOPERACIÓN

El Beneficiario cooperará siempre con AXA ASISTENCIA a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista y se entenderá que el Beneficiario renunciará a su derecho de recibir asistencia en el caso de que no acepte cooperar ni acepte las instrucciones dadas por el personal de AXA ASISTENCIA. Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega a AXA ASISTENCIA de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA ASISTENCIA, con cargo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias.

4.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de noventa (90) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente Programa de asistencia al hogar, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

4.4. SUBROGACIÓN

AXA ASISTENCIA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos. Cuando los servicios facilitados por AXA ASISTENCIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA ASISTENCIA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza. Igualmente AXA ASISTENCIA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Beneficiario.

ARTÍCULO V - EXCLUSIONES

5.1. FUERZA MAYOR

AXA ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de Fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por Fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA ASISTENCIA cumplir sus obligaciones.

5.2. RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA, y AXA ASISTENCIA no será

responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, plomeros, abogados, médicos, hospitales, clínicas, ambulancias y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

5.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de servicios de asistencia para Pólizas de seguro al hogar quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni AXA ASISTENCIA ni Bancoomeva podrán reclamarse), multas o sanciones así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además la responsabilidad de AXA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

5.4. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

El Beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, únicamente en caso de notificación y acuerdo previo de AXA ASISTENCIA y según las estipulaciones indicadas en el presente Programa de asistencia al hogar.

5.5. DECLARACIÓN

El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente Programa de asistencia al hogar y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

ARTÍCULO VI – EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.
- b) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- e) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- f) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- g) Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
- h) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- i) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- j) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

No son objeto de cobertura los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por AXA ASISTENCIA y según las indicaciones estipuladas en el presente Programa de Servicios de asistencia.
- l) La participación del Beneficiario en actos criminales.
- m) Los causados por mala fe del Beneficiario.

ARTÍCULO VII - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA las 24 horas del día durante todo el año.