

CONDICIONADO BANCOOMEVA PROGRAMA ASISTENCIA AL VEHÍCULO

CENTRAL DE ALARMAS

En cuanto se produzca un incidente o evento que pueda motivar una intervención asistencial, **el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA** la cual está disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana durante todo el año.

Los números telefónicos y medios de contacto de la Central de Alarmas son:

Línea Bogotá DC	(+57) 601 743 1869
Línea Nacional	01 8000 95 2580

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

- 1. Ámbito de territorialidad:** Países donde AXA ASISTENCIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde a Colombia.
- 2. Accidente automovilístico:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un Vehículo del Beneficiario, ocurrido única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente, que ocurra en el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.
- 3. Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo del Vehículo del Beneficiario.
- 4. Beneficiarios:** El titular de la tarjeta y pasajeros del vehículo. Los demás ocupantes del vehículo del titular, cuando resulten afectados en un accidente, por motivo de su circulación.
- 5. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.
- 6. Equipo técnico de AXA ASISTENCIA:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.
- 7. 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 y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia.
- 8. Período de vigencia del servicio:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia.

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

10. Situación de asistencia: Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente documento, 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.

11. Vehículo: Vehículo particular liviano, entendiéndose como automóvil, campero, camioneta cerrada de pasajeros o pick-ups, a nombre del Beneficiario.

ARTÍCULO I - PROGRAMA DE ASISTENCIA AL VEHÍCULO

Los Servicios de asistencia al Vehículo se brindan en Colombia, siempre que haya acceso por carretera transitable, bajo las siguientes condiciones:

- a) Los Servicios de asistencia se prestan en caso de presentarse una emergencia o Situación de asistencia descrita en el Programa de asistencia.
- b) Para la prestación de los Servicios de asistencia, el Beneficiario debe estar en el Vehículo y poseer su tarjeta de crédito en el lugar de la emergencia.
- c) Se cubrirán máximo dos Vehículos por tarjeta de crédito.

1.1. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA le indicará las direcciones y números de teléfono de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas al lugar donde se encuentre, sin que AXA ASISTENCIA asuma responsabilidad por los servicios y la atención allí prestada.

** Amplios y suficientes.*

1.2. ENVÍO Y PAGO DE GRÚA PARA VEHÍCULO

En caso de Avería y/o Accidente automovilístico y según lugar de ocurrencia determinado para la prestación del servicio, AXA ASISTENCIA enviará y pagará hasta el monto máximo indicado según tipo de tarjeta, por los servicios de grúa para que el Vehículo sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y sea trasladado hasta un taller o concesionario autorizado, escogido por el Beneficiario, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del Evento o trasladado a la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el Beneficiario deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).*

1.3. ENVÍO Y PAGO DE GRÚA PARA MOTO

En caso de Avería y/o Accidente automovilístico y según lugar de ocurrencia determinado para la prestación del servicio, AXA ASISTENCIA enviará y pagará hasta el monto máximo indicado según tipo de tarjeta, por los servicios de grúa para que el Vehículo sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y sea trasladado hasta un taller o concesionario autorizado, escogido por el Beneficiario, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del Evento o trasladado a la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el Beneficiario deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

Este servicio solo se prestará a motos no mayores a 10 años de antigüedad.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).**

1.4. CARRO TALLER PARA VEHÍCULO

En caso de inmovilización del Vehículo a consecuencia de batería descargada, pérdida de llaves, falta de gasolina o pinchazo de neumático, AXA ASISTENCIA pondrá a disposición del Beneficiario los servicios técnicos necesarios, pagando por el desplazamiento al lugar de la emergencia y mano de obra del técnico, para tratar de solucionar el inconveniente presentado; realizando la carga de batería, la apertura de la puerta del Vehículo, el suministro de gasolina o el cambio de neumático. Para el servicio de cambio de neumático por pinchazo, el Vehículo deberá tener el neumático de repuesto. Los servicios de emergencia indicados en este numeral se brindan si la Situación de asistencia ocurre dentro del perímetro urbano de las principales ciudades capitales de Colombia. AXA ASISTENCIA no asume el costo de la batería, las llaves o la gasolina, estos costos son asumidos por el Beneficiario.

*** Amplios y suficientes.**

1.5. CARRO TALLER PARA MOTO

En caso de inmovilización de la moto a consecuencia de batería descargada, pérdida de llaves, falta de gasolina o pinchazo de neumático, AXA ASISTENCIA pondrá a disposición del Beneficiario los servicios técnicos necesarios, pagando por el desplazamiento al lugar de la emergencia y mano de obra del técnico, para tratar de solucionar el inconveniente presentado; realizando la carga de batería, servicio de cerrajería o el suministro de gasolina. Los servicios de emergencia indicados en este numeral se brindan si la Situación de asistencia ocurre dentro del perímetro urbano de las principales ciudades capitales de Colombia. AXA ASISTENCIA no asume el costo de la batería, las llaves o la gasolina, estos costos son asumidos por el Beneficiario.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).**

1.6. SERVICIOS EN CASO DE INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO

En caso de que el Vehículo no pudiera circular como consecuencia de una Avería o un Accidente automovilístico, ocurrido dentro o fuera del perímetro urbano de la ciudad de residencia del Beneficiario, y habiendo prestado AXA ASISTENCIA el servicio de envío y pago de grúa, AXA ASISTENCIA ofrecerá uno de los siguientes servicios, entendiéndose como los numerales 1.6.1., 1.6.2 o 1.6.3. Los demás servicios indicados en este numeral aplican independientemente.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).**

1.6.1. TRASLADO DE PASAJEROS AL LUGAR DE DESTINO

El traslado de los pasajeros, máximo el número de personas ocupantes indicado en la tarjeta de propiedad del Vehículo, desde el lugar donde se presentó la Situación de emergencia hasta el lugar de destino previsto, en Colombia. AXA ASISTENCIA cubrirá los costos de dicho traslado hasta el límite del valor del traslado hasta la Ciudad de residencia del Beneficiario.

AXA ASISTENCIA elegirá, según sus criterios, el medio de transporte más adecuado que podrá ser, avión de línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado, según sea el caso.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).**

1.6.2. TRASLADO DE PASAJEROS A LA CIUDAD DE RESIDENCIA

El traslado de los pasajeros máximo el número de personas ocupantes indicado en la tarjeta de propiedad del Vehículo, desde el lugar donde se presentó la situación de emergencia hasta la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario, que debe ser en Colombia.

AXA ASISTENCIA elegirá, según sus criterios, el medio de transporte más adecuado que podrá ser, avión de línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado, según sea el caso.

El servicio de desplazamiento en caso de inmovilización del Vehículo aplica siempre y cuando, no se hayan prestado los servicios descritos en el servicio gastos de estancia por inmovilización del Vehículo.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).**

1.6.3. GASTOS DE ESTANCIA POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO

En caso de que el Vehículo no pudiera circular como consecuencia de una Avería o un Accidente automovilístico, ocurrido en una ciudad diferente a la Ciudad de residencia del Beneficiario, y habiendo prestado AXA ASISTENCIA el servicio de envío y pago de grúa, AXA ASISTENCIA coordinará y pagará los gastos de hotel, hasta los montos indicados más adelante, por noche y por pasajero, máximo cuatro (4) pasajeros, durante una (1) noche.

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

El servicio gastos de estancia por inmovilización del Vehículo aplica siempre y cuando no se hayan prestado los servicios de desplazamiento en caso de inmovilización del Vehículo.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).**

1.7. TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO

En caso de que el Beneficiario no se encuentre en la misma ciudad donde el Vehículo haya sido reparado, siendo esta una ciudad diferente a la Ciudad de residencia del Beneficiario, AXA ASISTENCIA coordinará y pagará al Beneficiario a una persona que éste indique los gastos de desplazamiento desde la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario hasta el lugar dónde el Vehículo haya sido reparado, siempre que sea dentro del territorio colombiano.

AXA ASISTENCIA elegirá, según sus criterios, el medio de transporte más adecuado que podrá ser, avión de línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado, según sea el caso.

Queda entendido que, para tener acceso a recibir el servicio de transporte para la recuperación del Vehículo, AXA ASISTENCIA con anterioridad, debió proporcionar el servicio de envío y pago de grúa para el Vehículo, a causa de una Avería o Accidente automovilístico.

*** Amplios y suficientes.**

1.8. LOCALIZACIÓN Y ENVIÓ DE REPUESTOS

Si después de setenta y dos (72) horas de ingreso del Vehículo al concesionario o taller donde se le esté realizando la reparación, se requiere un repuesto que no se encuentre disponible, AXA ASISTENCIA en la medida de lo posible, efectuará la gestión de localización de la misma en Colombia a través de la red de concesionarios de la marca del Vehículo y la enviará al concesionario o taller que esté efectuando la reparación. El costo de la pieza será por cuenta del Beneficiario y se transportaran repuestos o piezas máximo de treinta (30) kilos. Este servicio aplica siempre y cuando la reparación del Vehículo se esté efectuando en una

ciudad diferente a la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario y que AXA ASISTENCIA con anterioridad haya prestado el servicio de envío y pago de grúa hasta el taller donde se esté realizando la reparación.

*** Amplios y suficientes.**

1.9. DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO

AXA ASISTENCIA asumirá los gastos de depósito y custodia del Vehículo, cuando haya sido reparado en una ciudad diferente a la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario; siempre y cuando la inmovilización del mismo hubiera sido superior a setenta y dos (72) horas y habiendo prestado AXA ASISTENCIA con anterioridad el servicio de envío y pago de grúa para trasladar al Vehículo al taller o concesionario para reparación.

*** Límite: USD 100.**

Esta asistencia esta limitada para INCLUIR DIAS, pasados estos días, la asistencia expirará y AXA ASISTENCIA no podrá llevar a cabo ningún tipo de intervención adicional.

1.10. SERVICIOS EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO

En caso de hurto del Vehículo (denuncia como soporte), y si el Beneficiario se encuentra fuera de su Ciudad de residencia, AXA ASISTENCIA le prestara uno de los siguientes servicios:

- a) El traslado de los pasajeros, máximo el número de personas ocupantes indicado en la tarjeta de propiedad del Vehículo, desde el lugar donde se presentó el hurto del Vehículo hasta el lugar de destino previsto, en Colombia. AXA ASISTENCIA cubrirá los costos de dicho traslado hasta el límite del valor del traslado hasta la Ciudad de residencia del Beneficiario.
- b) El traslado de los pasajeros, máximo el número de personas ocupantes indicado en la tarjeta de propiedad del Vehículo, desde el lugar donde se presentó el hurto del Vehículo hasta la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario, que debe ser en Colombia.
- c) Gastos de hotel hasta los montos indicados más adelante, por noche y por pasajero, máximo cuatro (4) pasajeros, durante una (1) noche.

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

El servicio gastos de estancia por hurto del Vehículo aplica siempre y cuando no se hayan prestado los servicios de desplazamiento en caso de inmovilización del Vehículo.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).**

1.11. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO (VEHÍCULO)

Una vez conocida por AXA ASISTENCIA la situación en la cual se encuentra el Beneficiario, en razón a un Accidente automovilístico y si las condiciones así lo requieren, se procederá a contactar telefónicamente a uno de los abogados de turno, y en lo posible se le pondrá en conferencia, ofreciéndole al Beneficiario asesoría legal inmediata. Se evaluará la situación, considerando los daños de los vehículos y la responsabilidad de los involucrados.

*** Amplios y suficientes.**

Esta asesoría no implica acompañamiento ni representación judicial, la misma constituye una orientación general en temas de accidentes de tránsito. Del mismo modo, a través de la presente asistencia no se proporciona la redacción de conceptos, derechos de petición, quejas, demandas o denuncias con ocasión a accidentes de tránsito.

1.12. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO (MOTO)

Una vez conocida por AXA ASISTENCIA la situación en la cual se encuentra el Beneficiario, en razón a un Accidente automovilístico y si las condiciones así lo requieren, se procederá a contactar telefónicamente a uno de los abogados de turno, y en lo posible se le pondrá en conferencia, ofreciéndole al Beneficiario asesoría legal inmediata. Se evaluará la situación, considerando los daños de los vehículos (Moto) y la responsabilidad de los involucrados.

**** Amplios y suficientes.***

Esta asesoría no implica acompañamiento ni representación judicial, la misma constituye una orientación general en temas de accidentes de tránsito. Del mismo modo, a través de la presente asistencia no se proporciona la redacción de conceptos, derechos de petición, quejas, demandas o denuncias con ocasión a accidentes de tránsito.

1.13. SERVICIO DE CONDUCTOR ELEGIDO

Cuando el titular se vea en incapacidad de conducir su vehículo por efectos de ingestión de bebidas alcohólicas, AXA ASISTENCIA se hará cargo de enviar un conductor que se encargue de trasladarlo en su vehículo, desde el sitio donde se encuentre hasta el lugar que haya indicado con anterioridad, bajo las siguientes condiciones:

- Servicio brindado exclusivamente al titular de la tarjeta.
- Servicio brindado en las principales ciudades capitales de departamento en Colombia: (Bogotá, Medellín, Cali, Pereira, Barranquilla y Bucaramanga).
- El servicio de conductor elegido debe ser solicitado como mínimo con tres (3) horas de anticipación.
- En la llamada inicial, en la cual el tarjetahabiente solicite el servicio de conductor elegido, debe indicar lugar donde se recogerá, hora de prestación del servicio y lugar donde se dejará el vehículo y el tarjetahabiente.
- El tarjetahabiente debe estar listo en el sitio y la hora acordada.
- Si el tarjetahabiente desea cancelar el servicio solicitado, debe comunicarse con AXA ASISTENCIA con dos (2) horas de anticipación a la hora inicialmente indicada para la prestación del servicio.
- Si el traslado es fuera del perímetro urbano de la Ciudad de residencia, el Servicio de conductor elegido cubre un trayecto de máximo treinta (30) km, contados desde el límite del perímetro urbano de la ciudad donde se solicita el servicio hasta el lugar donde el tarjetahabiente se encuentre ubicado.

Si el tarjetahabiente no cumpliera con alguna de las anteriores condiciones perderá el derecho a una segunda solicitud del servicio de conductor elegido.

**** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).***

1.14. INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CARRETERAS

AXA ASISTENCIA informará el estado de las carreteras en Colombia, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos.

** Amplios y suficientes.*

1.15. 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 del presente Programa de asistencia.

** Amplios y suficientes.*

1.16. 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.

** Amplios y suficientes.*

1.17. TRASLADO EN CASO DE CANCELACIÓN DE VUELO

Una vez conocida por AXA ASISTENCIA la situación en la cual se encuentra el Beneficiario, en razón a la cancelación de su vuelo y si las condiciones así lo requieren, coordinará y pagará un vehículo para transportarlo hasta su domicilio.

** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).*

1.18. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN TRÁMITES EN MOVILIDAD

A solicitud del beneficiario, se procederá a contactar telefónicamente a un especialista en trámites de movilidad, y en lo posible se le pondrá en conferencia, ofreciéndole al Beneficiario asesoría en trámites de movilidad como comparendos, multas, compra y venta de vehículos, impuestos y traspasos. No incluye liquidaciones, únicamente orientación de trámites y ubicación de fechas.

** Amplios y suficientes.*

1.19. TRANSPORTE EN CASO DE HURTO O ACCIDENTE DE CARRO, MOTO O BICICLETA

En caso de hurto del vehículo, moto o bicicleta, estando el Beneficiario en su ciudad de residencia y si no cuenta con un medio de transporte adecuado para ir a colocar el denuncia, el Beneficiario tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de acompañamiento a través de un automóvil, para ser trasladado desde el lugar donde ocurrió el hurto hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos y/o su domicilio, dentro de su ciudad de residencia.

** Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 Tabla de límites de asistencias).*

1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

- a) Los vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas.
- b) Los vehículos de alquiler, con o sin conductor.
- c) Los vehículos destinados a la enseñanza de conducción o al transporte escolar.
- d) Los vehículos que tengan un peso superior a los 3.500 kilogramos.
- e) Las ambulancias.

- f) Los vehículos que hayan sido modificados o destinados a cualquier competición automovilística.
- g) Las motocicletas.
- h) La carga transportada.
- i) Los gastos derivados de la reparación del Vehículo.
- j) La sustracción de equipajes, de objetos personales o de accesorios incorporados al Vehículo.
- k) El pago de multas, sanciones o infracciones de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- l) Los gastos derivados del lucro cesante.
- m) Las solicitudes de los Servicios de asistencia cuando el Vehículo sea conducido por alguna persona que carezca de licencia expedida por autoridad competente.
- n) Accidentes automovilísticos causados por estados patológicos producidos de manera intencional o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- o) Los accidentes automovilísticos derivados de la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- p) Los vehículos que tengan más de quince (15) años de antigüedad desde su fecha de fabricación.

ARTÍCULO II - PROCEDIMIENTOS

2.1. 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.
- Número de tarjeta de crédito.
- 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 de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso al Vehículo del Beneficiario 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 el Anexo No. 1 de este documento. 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.

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

2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia, en caso de que peligre su vida, el Beneficiario deberá siempre procurartomar 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, y una vez hecho, deberá llamar a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. 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.

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

A menos que en la descripción de cada Servicio de asistencia este indicado el tiempo máximo de comunicación para reportar la Situación de asistencia con la Central de Alarma de 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 los tres (3) días 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. 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.

2.3. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

2.3.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia 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 2.2. 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.

2.3.2. 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 la descripción de cada servicio o 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.

2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) Los gastos incurridos por el Beneficiario que hayan sido estudiados y aprobados para reembolsar por parte de AXA ASISTENCIA, sobre asistencias que tienen estipulado un monto máximo en dólares, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día en que AXA ASISTENCIA efectúa el proceso del reembolso.
- b) 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.
- c) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

2.4. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en el anexo No. 1, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

2.5. EVENTOS

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

ARTÍCULO III - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

3.1. 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.

3.2. 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.

3.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de sesenta (60) 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, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

3.4. 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 IV - EXCLUSIONES

4.1. 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.

4.2. 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, abogados, hoteles y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

4.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de asistencia 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.

4.4. 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.

4.5. DECLARACIÓN

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

ARTÍCULO V - 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, requisita 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 servicio 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 VI - 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.

ARTÍCULO VII – Las asistencias relacionadas con la atención de emergencias que pongan en peligro la vida del Beneficiario no podrán considerarse como seguro de salud, medicina prepagada o plan complementario de salud, ya que estas sólo hacen parte de asistencias temporales que se ponen al servicio del Beneficiario y cuya duración culmina una vez se atiende la respectiva emergencia. Así mismo se indica que estas asistencias están encaminadas a la atención de situaciones accidentales y/o agudas que pongan en peligro la vida del Beneficiario.

Fecha de actualización: 20/01/2023

COBERTURAS DE ASISTENCIAS

SERVICIO / TIPO DE TARJETA	CLASICA	ORO	PLATINUM	INFINITE /MC BLACK	CORPORATIVA
Número de asistencias por vigencia anual					
Remolque del vehículo hasta el taller más cercano	USD 200	USD 250	USD 300	Amplios y suficientes	USD 300
Carro taller	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Estancia o desplazamiento de los beneficiarios por avería o accidente	USD 200 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino	USD 200 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino	USD 200 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino	USD 250 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino	USD 200 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino
Estancia o desplazamiento de los beneficiarios, por hurto	USD 200 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino	USD 200 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino	USD 200 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino	USD 250 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino	USD 200 por ocupante / Traslado al domicilio o el destino
Transporte para la recuperación del vehículo	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado	USD 100	USD 100	USD 100	USD 100	USD 100
Localización y envío de repuestos	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Referencias de talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Informe de estado de las carreteras	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Referencia de teléfonos de emergencia	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Orientación jurídica telefónica en caso de accidente	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
SERVICIO / TIPO DE TARJETA	CLASICA	ORO	PLATINUM	INFINITE /MC BLACK	CORPORATIVA

Transmisión de mensaje urgentes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Servicio de conductor elegido	N/A	Hasta 3 servicios	Hasta 6 servicios	Hasta 12 servicios	Hasta 3 servicios
Traslado en caso de cancelacion de vuelo	N/A	N/A	N/A	Hasta 2 servicios	N/A
Grua para motos	USD 50	USD 50	USD 70	USD 70	USD 50
Carro taller para motos	USD 50	USD 50	USD 70	USD 70	USD 50
Tramites de movilidad	2 consultas de 40 minutos	2 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	2 consultas de 40 minutos
Transporte en caso de hurto o accidente de carro, moto o bici	N/A	N/A	1 evento hasta 2 horas	1 evento hasta 2 horas	N/A
Orientación jurídica telefonica o virtual en caso de accidente de transito en motos	2 consultas de 40 minutos	2 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	2 consultas de 40 minutos