

## CONDICIONADO BANCOOMEVA PROGRAMA SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

### 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** las 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 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, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA no tenga acceso.

**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:

- a) 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 asistencia opera por Evento y por profesional y es ilimitada en número de Eventos en el año por Vivienda.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **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 asistencia: 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.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **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 asistencia: 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.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **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 asistencia: 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.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

#### **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 asistencia: 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.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

#### **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.

***\* Amplios y suficientes.***

#### **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 ningún 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.

***\* Amplios y suficientes.***

#### **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 ningún 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.

***\* Amplios y suficientes.***

### **1.5. 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.*

### **1.6. TODO EN CASA**

A solicitud del Beneficiario AXA ASISTENCIA coordinará y pagará por los servicios de un Hombre sustituto que realice servicios de asistencia en reparaciones e instalaciones menores en el hogar como: armado de muebles, instalación de televisores e Instalación de electrodomésticos que no estén en garantía.

*\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).*

### **1.7. SERVICIOS EN CASO DE INHABITABILIDAD DE LA VIVIENDA**

#### **1.7.1. 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 asistencia 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.

*\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).*

#### **1.7.2. 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.

*\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).*

#### **1.7.3. 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.

*\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).*

#### **1.7.4. 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.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **1.7.5. 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., resultara 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 de 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.

**\* Amplios y suficientes.**

#### **1.8. ALQUILER DE TV Y VIDEO**

Si a consecuencia 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. Este servicio aplica únicamente en las principales ciudades capitales de Colombia.

**\* USD 500 (USD 100 / 5 días).**

#### **1.9. CHEF EN CASA**

Por solicitud del asegurado de la póliza, asistencia coordinará el servicio de un chef profesional al lugar del evento especificado por el Beneficiario. Para ello, el asegurado debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía requerida, hora y lugar del evento.

**Importante:**

- Los ingredientes deben ser suministrados por el Beneficiario. Cena para máximo 20 personas.
- El servicio debe ser solicitado con 8 horas de anticipación y/o cancelado con 2 horas antes del evento programado.
- **Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **1.10. SOPORTE TECNOLÓGICO TELEFÓNICO PARA TV, TABLET, PORTATILES, ETC. Y/O VISITA EN CIUDADES PRINCIPALES**

Este servicio consiste en que a solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA orientará telefónicamente y/o, dependiendo del caso y de la evaluación telefónica realizada por el experto de AXA ASISTENCIA, se coordinará una visita presencial para soporte tecnológico a los tarjetahabientes con el servicio de instalación de sus medios electrónicos de multimedia, tales como teatros en casa, televisores, equipos de sonidos, tablet, portátiles, etc.

**Importante:**



- El servicio se prestará en ciudades principales (Medellín, Bogotá y Cali).
- El servicio no incluye el costo de los repuestos que sean necesarios para la prestación del servicio.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **1.11. SERVICIO DE VIGILANTE POR EVENTOS EN EL HOGAR**

Este servicio consiste en que cuando haya lugar a un evento en el hogar del Beneficiario en el cual concurren varios vehículos de los invitados a tal evento, y estos vehículos deban ser parqueados en frente del perímetro de la vivienda (100 metros a la redonda), AXA ASISTENCIA, previa solicitud del Beneficiario, enviará un vigilante con el fin de cuidar los vehículos mencionados.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **1.12. 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.

**\* Amplios y suficientes.**

#### **1.0. 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. ORIENTACIÓN EMOCIONAL TELEFÓNICA**

Es un servicio de orientación o consejo médico en el evento en que el Beneficiario lo requiera. AXA ASISTENCIA realizará mediante una conferencia telefónica y a solicitud del Beneficiario, una orientación emocional en temas relevantes como: emociones, duelo o enfermedades de carácter terminal, pérdida de empleo, divorcio, Bullying infantil.

##### **Importante:**

- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica. En caso de requerir cualquier diagnóstico, el Beneficiario deberá acudir de manera presencial a su médico tratante, médico especialista o psicólogo tratante.

- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología,
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no puede considerarse como una cita médica o psicológica.
- Este servicio es de escucha o de consejo médico.

¿Cuáles son las características de este servicio?

- Aclarar las dudas que tenga el Beneficiario.
- Identificar los Signos y Síntomas reportados (“en estos casos se orienta al Beneficiario a acudir a su médico tratante, a ponerse a disposición de un especialista o a remitirse a un centro hospitalario”).
- Orientación general y consejo médico.
- Orientación o resolución de dudas sobre Diagnósticos y Exámenes.
- Sugerir algún especialista en el evento de identificarse un caso puntual que pueda ser asistido por un profesional de la salud de determinada especialidad (“Ejemplo: psicólogo, psiquiatra”).
- Orientación sobre el proceder ante Situaciones Adversas de Salud.

***\*Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

## **2.2. 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.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

### ***Importante:***

- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto el Beneficiario deberá acudir de manera presencial a su médico tratante o un médico especialista.
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud en medicina general, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.
- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.

**¿Cuáles son las características de este servicio?**

- Aclarar las dudas que tenga el paciente.



- Identificar los Signos y Síntomas reportados (“en estos casos se orienta al Beneficiario a acudir a su médico tratante, a ponerse a disposición de un especialista o a remitirse a un centro hospitalario”).
- Orientación sobre el Período de Ayuno y la Preparación adecuada para Exámenes Médicos.
- Orientación o resolución de dudas sobre Diagnósticos y Exámenes.
- Sugerir algún especialista en el evento de identificarse un caso puntual que pueda ser asistido por un profesional de la salud de determinada especialidad (“Ejemplo: psicólogo, psiquiatra, odontólogo, dermatólogo, ginecólogo”).
- Orientación sobre el proceder ante Situaciones Adversas de Salud.

### **2.3. ORIENTACIÓN MÉDICA POR VIDEO LLAMADA**

En caso de presentarse una emergencia médica AXA ASISTENCIA coordinará una video llamada con un médico, para brindar un consejo médico a los clientes.

La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica.

El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.

**\* Amplios y suficientes.**

#### ***Importante:***

- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto el Beneficiario deberá acudir de manera presencial a su médico tratante o un médico especialista.
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud en medicina general, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.
- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.

#### **¿Cuáles son las características de este servicio?**

- Aclarar las dudas que tenga el paciente.
- Identificar los Signos y Síntomas reportados (“en estos casos se orienta al Beneficiario a acudir a su médico tratante, a ponerse a disposición de un especialista o a remitirse a un centro hospitalario”).
- Orientación sobre el Período de Ayuno y la Preparación adecuada para Exámenes Médicos.
- Orientación o resolución de dudas sobre Diagnósticos y Exámenes.
- Sugerir algún especialista en el evento de identificarse un caso puntual que pueda ser asistido por un profesional de la salud de determinada especialidad (“Ejemplo: psicólogo, psiquiatra, odontólogo, dermatólogo, ginecólogo”).
- Orientación sobre el proceder ante Situaciones Adversas de Salud.

### **2.4. 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.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

## **2.5. 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.

***\*Amplios y suficientes.***

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

## **2.6. 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.

***\*Amplios y suficientes.***

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

## **2.7. 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.

***\* Amplios y suficientes.***

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

## **2.8. 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 consultoría 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.

- ***Servicios amplios y suficientes.***

#### **2.8.1. 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.

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

#### **2.8.2. 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.

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

#### **2.8.3. 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.

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

#### **2.8.4. 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.

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

#### **2.8.5. Asesoría jurídica en caso de hurto**

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.

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

### **2.9. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN TRÁMITES LEGALES**

A solicitud del beneficiario, se procederá a contactar telefónicamente a un especialista en trámites del hogar, y en lo posible se le pondrá en conferencia, ofreciéndole al Beneficiario asesoría en trámites como compra de inmueble, impuestos (Predial y Valorización) y reglamento de propiedad horizontal. No incluye liquidaciones, únicamente orientación de trámites y ubicación de fechas.

***\* Amplios y suficientes.***

Esta asesoría no implica acompañamiento ni representación judicial, la misma constituye una orientación general en temas de trámites legales. Del mismo modo, a través de la presente asistencia no se proporciona la redacción de conceptos, derechos de petición, quejas, demandas o denuncias frente a cualquier tipo de institución.

### **2.10. 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 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. Solo estarán cubiertos perros y gatos.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

Esta asistencia no implica un seguro de mascotas o de responsabilidad civil de

mascotas.

### **2.11. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE MÉDICO VETERINARIO DOMICILIARIO**

A solicitud del beneficiario, AXA ASISTENCIA referenciará y/o coordinará la visita médica veterinaria de urgencias a domicilio.

**Importante:**

- El costo del servicio deberá ser asumido por el Beneficiario.
- Solo se prestará el servicio a perros o gatos.
- Este servicio se prestará únicamente dentro del perímetro urbano en Medellín, Barranquilla, Bogotá, Cartagena, Tunja, Manizales, Yopal, Popayán, Valledupar, Montería, Neiva, Riohacha, Santa Marta, Villavicencio, Pasto, Cúcuta, Pereira, Bucaramanga, Sincelejo, Ibagué, Cali, Chía, Soacha, Mosquera, Funza, Madrid, Itagüí, Bello, Envigado, Jumbo, Jamundí y Soledad.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

### **2.12. INFORMACIÓN SOBRE VACUNAS**

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

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

### **2.13. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA MASCOTAS**

En caso de Accidente de la Mascota del Beneficiario, previa solicitud, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará el traslado de la mascota al centro hospitalario más cercano de acuerdo con las heridas sufridas por el perro o gato asegurado.

**Importante:**

- El costo del servicio deberá ser asumido por el Beneficiario.
- Solo se prestará el servicio a perros o gatos.
- Este servicio se prestará únicamente dentro del perímetro urbano en Medellín, Barranquilla, Bogotá, Cali, Chía, Soacha, Mosquera, Funza, Madrid, Itagüí, Bello, Envigado, Jumbo y Jamundí.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

### **2.14. 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 coordinará 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. Solo se prestará el servicio para perros y gatos.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

### **2.15. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFONICA POR DENUNCIA O DEMANDA**

A solicitud del beneficiario, AXA ASISTENCIA brindará asesoría de manera telefónica indicándole al propietario que debe hacer en los casos que su mascota agrede o cause daño por medio de una mordedura o 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 víctima 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.

***\*Amplios y suficientes.***

Esta asesoría no implica acompañamiento ni representación judicial, la misma constituye una orientación general en temas de responsabilidad civil por mascotas. 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 la responsabilidad civil por mascotas.

## **2.16. TRASLADO POR PERDIDA DE RUTA ESCOLAR**

En caso de que el hijo del asegurado pierda la ruta escolar, el proveedor seleccionado coordinará y pagará por el servicio de traslado del menor desde la Vivienda del asegurado hasta el colegio donde estudie.

Para este servicio aplican las siguientes condiciones:

- El Asegurado debe indicar que personas se hacen responsables de entregar y recibir al menor.
- El proveedor seleccionado indicará al asegurado hora promedio de arribo a la Vivienda y hora promedio de arribo al colegio.
- Los servicios de traslados de menores se brindan únicamente dentro del perímetro urbano de Bogotá, Medellín y Cali.
- Los servicios de esta asistencia solo se prestarán con la autorización y solicitud previa del beneficiario como responsable legal del menor que recibirá esta asistencia.
- En ningún momento se prestará el servicio cuando el menor de edad se encuentre solo.
- El proveedor de asistencia se reserva el derecho de pedir cualquier documentación para garantizar que las prestaciones de los servicios se asignen, en efecto, a un hijo de un beneficiario.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

## **2.17. ACOMPAÑAMIENTO A MONTAR EN BICICLETA**

A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia coordinará una persona especializada para acompañar al Beneficiario durante su recorrido en bicicleta.

***\* 1 Evento al año.***

**Importante:**

- Este servicio deberá ser solicitado a través de la central de alarma, mínimo con 24 horas de anticipación a la hora de inicio del servicio y cancelado mínimo 4 horas antes del inicio del recorrido sin que genere el consumo del servicio del evento autorizado anual. Si el servicio es cancelado dentro de un rango inferior a 4 horas, se descontará el evento.
- Al momento de la llamada de solicitud del servicio, el Beneficiario deberá brindar la ruta de recorrido (Incluyendo punto inicio y final) y en caso de que esta supere los 40 kms. de recorrido, el Beneficiario deberá asumir el costo adicional del servicio.
- El punto de inicio del servicio deberá ser dentro del perímetro urbano de la ciudad.



En caso de que el punto inicial del servicio sea fuera del perímetro urbano de la ciudad, el Beneficiario deberá asumir el costo adicional.

- En caso de que la bicicleta presente alguna falla o daño durante el recorrido derivado de accidentes o averías, el acompañante brindará apoyo mecánico básico incluido en el servicio. Sin embargo, en caso de requerir algún repuesto como guayas, cadenas, neumáticos, parches, entre otros, el costo deberá ser asumido por el Beneficiario. AXA Asistencia solo asumirá el costo del apoyo mecánico para daños o arreglos básicos en ruta derivados de accidentes o averías, no se cubrirá nada relacionado a mantenimiento.
- AXA Asistencia no se responsabiliza en caso de sufrir un accidente durante el recorrido, sin embargo, el acompañante podrá brindar atención básica y/o ayudar en la búsqueda de una ambulancia, pero AXA Asistencia no garantiza los tiempos de atención ni asumirá los costos relacionados. Estos costos deberán ser asumidos por el Beneficiario o su seguro de salud (EPS, Medicina Prepagada, entre otros).
- Este servicio no incluye alquiler de bicicleta, prendas de vestir y/o artículos especializados, el Beneficiario deberá hacerse cargo de estos.
- Este servicio no incluye servicio carretero, este deberá ser brindado o asumido por el Beneficiario.
- Este servicio se prestará solo dentro del perímetro urbano en ciudades capitales principales de Colombia (Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Tunja, Manizales, Pereira y Neiva) y hasta 40 kms fuera de la ciudad.

## **2.18. INFORMACIÓN DE EVENTOS Y ESPECTACULOS:**

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.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

## **2.19. INFORMACIÓN DE SITIOS WELLNESS Y LIFESTYLE**

Según su solicitud, AXA ASISTENCIA le suministrará al Beneficiario información acerca de servicios Lifestyle en la ciudad, como son: barberías, salones de belleza, y centros de estética.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

## **2.20. ASERORÍA TELEFÓNICA EN MARKETING DIGITAL**

A solicitud del beneficiario, se procederá a contactar telefónicamente a un especialista en marketing digital, ofreciéndole al Beneficiario la asesoría en esta materia. Este servicio no incluye servicios de publicidad, diagnóstico y/o estrategia, únicamente corresponde a una orientación.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

## **2.21. ASESORÍA LEGAL TRIBUTARIA TELEFÓNICA**

A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia procederá a contactar telefónicamente a un abogado, y en lo posible se le pondrá en conferencia, ofreciéndole al Beneficiario asesoría legal tributaria. No incluye liquidaciones, únicamente orientación ante la situación, de trámites y ubicación de fechas.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

Esta asesoría no implica acompañamiento ni representación judicial, la misma constituye una orientación general en temas tributarios. Del mismo modo, a través de la presente asistencia no se proporciona la redacción de conceptos, declaraciones de renta, presentaciones de impuestos, derechos de petición, quejas, demandas o denuncias frente a cualquier tipo de institución.

## **2.22. ASESORÍA TELEFÓNICA EN EXPORTACIONES**

A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia prestará asesoría telefónica en caso de inquietudes por parte del Beneficiario en temas de exportaciones, ofreciéndole al Beneficiario asesoría en Documentación, Reglamentación, Capacitaciones. No incluye liquidaciones, únicamente orientación y ubicación de fechas.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).***

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

## **2.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS**

- a) La muerte producida por suicidio, o las lesiones y/o secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- b) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas iniciadas por el beneficiario y/o en contra de él.
- c) El tratamiento de enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, preexistente y/o congénita, conocidas o no por el beneficiario.
- d) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- e) Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
- f) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, el parto y/o sus complicaciones.
- g) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición profesional, (solo aplica para actividades deportivas recreativas y amateur).
- h) La intoxicación alimentaria.
- i) Gastos incurridos en los centros hospitalarios a los que puedas llegar a ser trasladado.
- j) Cualquier tipo de Pandemia debidamente declarada por la Organización Mundial de la Salud "OMS", incluyendo el COVID-19.

## **ARTICULO III. – SERVICIOS DE ASISTENCIA A LA MUJER**

### **3.1. ASESORÍA TELEFÓNICA DE MARKETING PERSONAL Y HOJA DE VIDA**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA orientará telefónicamente y

brindará recomendaciones para la realización de su currículum laboral, entrevista laboral, orientación vocacional y/o manejo de LinkedIn verificando que contenga la información necesaria de manera clara y completa. La asesoría se efectuará limitándose a conceptos básicos sin que se comprometa la responsabilidad de AXA ASISTENCIA y sin que sean de obligatorio cumplimiento.

Igualmente, no se garantizan los resultados de las entrevistas de trabajo que adelante el Beneficiario en las cuales incluya las recomendaciones brindadas por AXA ASISTENCIA en la elaboración de su currículum.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

### **3.2. ORIENTACIÓN EMOCIONAL TELEFÓNICA**

Es un servicio de orientación o consejo médico en el evento en que el Beneficiario lo requiera. AXA realizará mediante una conferencia telefónica y a solicitud del Beneficiario, una orientación emocional en temas relevantes como: emociones, duelo, pérdida de empleo, divorcio.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **Importante:**

- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica. En caso de requerir cualquier diagnóstico, el Beneficiario deberá acudir de manera presencial a su médico tratante, médico especialista o psicólogo tratante.
- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología.
- Este servicio es de escucha o de consejo médico.

#### **¿Cuáles son las características de este servicio?**

- Aclarar las dudas que tenga el Beneficiario.
- Identificar los Signos y Síntomas reportados (“en estos casos se orienta al Beneficiario a acudir a su médico tratante, a ponerse a disposición de un especialista o a remitirse a un centro hospitalario”).
- Orientación general y consejo médico.
- Orientación o resolución de dudas sobre Diagnósticos y Exámenes.
- Sugerir algún especialista en el evento de identificarse un caso puntual que pueda ser asistido por un profesional de la salud de determinada especialidad (“Ejemplo: psicólogo, psiquiatra”).
- Orientación sobre el proceder ante Situaciones Adversas de Salud.

### **3.3. SERVICIO DE MENSAJERÍA URBANA**

Por solicitud previa del Beneficiario, a través de la Central de Alarma, AXA coordinará con su red de proveedores para que pueda realizar el envío de sobres, documentos y paquetes de hasta 10 kilos de peso, solicitados por el Beneficiario.

#### **Importante:**

- Esta asistencia se presta únicamente dentro de las principales ciudades de Colombia.
- Hasta 20 Kms. de distancia, dentro de la misma ciudad.

- Axa no transportará elementos tales como, títulos valores y/ equivalentes, dinero en efectivo, alimentos perecederos, armas, sustancias prohibidas, mascotas, explosivos, objetos frágiles, elementos líquidos, paquetes pequeños y joyas.
- El tiempo de entrega será de 2 a 3 horas después de la solicitud y confirmación de la misma.
- En cuanto al tamaño de los objetos a transportar, este nunca debe superar el ancho de los manillares ni la altura de la cabeza del conductor del vehículo, cuando está sentado. En los eventos en los que estas condiciones no se cumplan, AXA se reserva el derecho de rechazar el servicio.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

### **3.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS**

- a) La muerte producida por suicidio, o las lesiones y/o secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- b) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas iniciadas por el beneficiario y/o en contra de él.
- c) El tratamiento de enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, preexistente y/o congénita, conocidas o no por el beneficiario.
- d) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- e) Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
- f) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, el parto y/o sus complicaciones.
- g) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición profesional, (solo aplica para actividades deportivas recreativas y amateur).
- h) La intoxicación alimentaria.
- i) Gastos incurridos en los centros hospitalarios a los que puedas llegar a ser trasladado.

## **ARTICULO IV. – SERVICIOS DE ASISTENCIA A LOS PENSIONADO.**

### **4.1. TRASLADO Y ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS**

En caso de que el Beneficiario requiera acompañamiento a sus citas médicas y ninguno de sus familiares pueda asistirlo, independientemente de los motivos, AXA ASISTENCIA coordinará dicho traslado, AXA ASISTENCIA lleva al Beneficiario, lo espera hasta 2 horas y lo regresa a la casa.

#### **Importante:**

- El conductor esperará hasta 2 horas para recoger al paciente y llevarlo de nuevo a su domicilio.
- Esta asistencia se presta en ciudades principales (Bogotá, Medellín, Cali, Palmira, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Popayán, Riohacha, Armenia, Valledupar, Villavicencio, Pasto, Pereira y Tunja) dentro del casco urbano.
- El Beneficiario deberá facilitar los siguientes datos: nombre, teléfono de contacto, dirección del domicilio del Beneficiario, dirección de centro médico, fecha de la

cita, hora programada.

- Tiempo mínimo de coordinación del servicio: 24 horas.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **4.2. TERAPIA OCUPACIONAL VIRTUAL PARA ADULTO MAYOR**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA orientará telefónicamente a las personas de la tercera edad, quienes presentan problemas de memoria a corto y largo plazo, atencionales, deterioro cognitivo, sedentarismo, lo cual conlleva a un mayor deterioro de las funciones vitales.

En este programa las personas de la tercera edad reciben unas sesiones virtuales con actividades que le permita estimular su cerebro a través de ejercicios lúdicos y dirigidos para que los incluyan en sus rutinas diarias y puedan tener un espacio agradable y lo más importante funcional para su vida.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **4.3. ASESORÍA EMOCIONAL TELEFÓNICA**

Por solicitud previa del Beneficiario, a través de la Central de Alarma, AXA coordinará con su red de proveedores la orientación psicológica básica telefónica en temas relevantes como sexualidad, toxicología, alcoholismo, duelo o enfermedades de carácter terminal.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **4.4. ASESORÍA NUTRICIONAL TELEFÓNICA**

Por solicitud previa del Beneficiario, asistencia a través de la Central de Alarma, AXA coordinará con su red de proveedores la orientación nutricional, respecto a las mejores prácticas alimenticias según el tratamiento, intervenciones, medicamentos y demás indicados por su médico tratante. Tiempo máximo de llamada 40 minutos.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 - Tabla de Límites de Asistencias).**

#### **Importante:**

- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica. En caso de requerir cualquier diagnóstico, el Beneficiario deberá acudir de manera presencial a su médico tratante, médico especialista o psicólogo tratante.
- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología,
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no puede considerarse como una cita médica o nutricional.
- Este servicio es de escucha o de consejo médico.

#### **¿Cuáles son las características de este servicio?**

- Aclarar las dudas que tenga el Beneficiario.
- Identificar los Signos y Síntomas reportados ("en estos casos se orienta al Beneficiario a acudir a su médico tratante, a ponerse a disposición de un

- especialista o a remitirse a un centro hospitalario”).
- Orientación general y consejo médico.
- Orientación o resolución de dudas sobre Diagnósticos y Exámenes.
- Sugerir algún especialista en el evento de identificarse un caso puntual que pueda ser asistido por un profesional de la salud de determinada especialidad (“Ejemplo: Médico General o Especialista, nutricionista dietista”)
- **Orientación sobre el proceder ante Situaciones Adversas de Salud.**

#### **4.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS**

- a) La muerte producida por suicidio, o las lesiones y/o secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- b) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas iniciadas por el beneficiario y/o en contra de él.
- c) El tratamiento de enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, preexistente y/o congénita, conocidas o no por el beneficiario.
- d) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- e) Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
- f) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, el parto y/o sus complicaciones.
- g) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición profesional, (solo aplica para actividades deportivas recreativas y amateur).
- h) La intoxicación alimentaria.
- i) Gastos incurridos en los centros hospitalarios a los que puedas llegar a ser trasladado.

### **ARTÍCULO V – PROCEDIMIENTOS**

#### **5.1. 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 el anexo No. 1 del presente 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.

## **5.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA**

### **5.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA**

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia Hogar, en caso de 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.

### **5.2.2 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.

### **5.2.3. 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.

## **5.3. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS**

### **5.3.1. 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 (5.2.) 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.

### **5.3.2. 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 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.

### **5.3.3. 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.

### **5.4. 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 el Anexo No. 1 del presente documento, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

### **5.5. 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 VI - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO**

### **6.1. 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.

### **6.2. 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.

### **6.3. 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.

### **6.4. 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 VII – EXCLUSIONES**

### **7.1. 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.

### **7.2. 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.

### **7.3. 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.

#### **7.4. 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.

#### **7.5. 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 VIII – 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 prestación de servicios 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 IX - 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 X** – 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.

#### **ANEXO NO. 1 TABLA DE LÍMITES DE ASISTENCIAS**

HOGAR	CLASICA	ORO	PLATINUM	SIGNATURE	INFINITE	CORPORATIVA
Número de asistencias por vigencia anual						

<b>Cubrimiento en Plomería</b>	USD 150	USD 200	USD 250	USD 200	USD 250	USD 250
<b>Cubrimiento en Electricidad</b>	USD 150	USD 200	USD 250	USD 200	USD 250	USD 250
<b>Cubrimiento en Cerrajería</b>	USD 150	USD 200	USD 250	USD 200	USD 250	USD 250
<b>Cubrimiento en Vidriería</b>	USD 150	USD 200	USD 250	USD 200	USD 250	USD 250
<b>Conexión con profesionales</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Referencia técnicos</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Referencia de otros profesionales</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Referencia de teléfonos de emergencia</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Referencia de niñera en caso de accidente de los padres</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Referencia de ambulancia, medico o enfermera a domicilio</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Hotel por inhabitabilidad de la vivienda</b>	USD 500 (USD 100 / día / 5 noches)	USD 500 (USD 100 / día / 5 noches)	USD 1000 (USD 200 / día / 5 Noches)	USD 1250 (USD 250 / día / 5 noches)	USD 1250 (USD 250 / día / 5 noches)	USD 500 (USD 100 / día / 5 noches)
<b>Vigilancia por inhabitabilidad de la vivienda</b>	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)
<b>Gastos de mudanza por inhabitabilidad</b>	USD 150	USD 150	USD 150	USD 150	USD 150	USD 150
<b>Gastos de bodegaje por inhabitabilidad de vivienda</b>	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)	USD 500 (USD 100 / 5 Noches)
<b>Retorno anticipado por emergencia en el hogar</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Retorno anticipado por fallecimiento de familiar</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Consultoría legal telefónica</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Asesoría Jurídica en caso de robo</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes



<b>Emergencia en el hogar alquiler de TV y Video</b>	USD 500 (USD 100 / 5 días)	USD 500 (USD 100 / 5 días)	USD 500 (USD 100 / 5 días)	USD 500 (USD 100 / 5 días)	USD 500 (USD 100 / 5 días)	USD 500 (USD 100 / 5 días)
<b>Trasmisión de mensajes urgentes</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Información de eventos y espectáculos</b>	N/A	N/A	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	N/A
<b>Servicio lifestyle</b>	N/A	N/A	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Ilimitado
<b>Asistencia médica telefónica</b>	N/A	N/A	N/A	Hasta 6 servicios	Hasta 12 servicios	N/A
<b>Ambulancia local en caso de accidente o enfermedad</b>	N/A	N/A	N/A	Hasta 1 servicio	Hasta 3 servicios	N/A
<b>Asistencia médica telefónica para mascotas</b>	N/A	N/A	N/A	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	N/A
<b>Referencia y coordinación de medico veterinario domiciliario</b>	N/A	N/A	N/A	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	N/A
<b>Información de vacunas</b>	N/A	N/A	N/A	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	N/A
<b>Referencia y coordinación de ambulancia mascotas</b>	N/A	N/A	N/A	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	N/A
<b>Guardería de la mascota en caso de hospitalización mayor a 5 días del tarjetahabiente</b>	N/A	N/A	N/A	Tres días continuos	Cinco días continuos	N/A
<b>Asistencia legal telefónica por denuncia o demanda</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Vigilante por eventos en el hogar</b>	N/A	N/A	Máximo TRES (3) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo TRES (3) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo CINCO (5) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo TRES (3) eventos Bogotá, Medellín y Cali

<b>Chef para eventos especiales en su hogar</b>	N/A	N/A	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo TRES (3) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali
<b>Soporte tecnológico telefónico</b>	N/A	N/A	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo TRES (3) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali
<b>Llevar al niño al colegio en caso de que la ruta lo haya dejado</b>	N/A	N/A	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo TRES (3) eventos Bogotá, Medellín y Cali	Máximo DOS (2) eventos Bogotá, Medellín y Cali
<b>Tramites legales</b>	2 consultas de 40 minutos	2 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	N/A
<b>Todero</b>	USD 60	USD 60	USD 80	USD 80	USD 80	USD 60
<b>Orientación emocional</b>	2 consultas de 40 minutos	2 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	3 consultas de 40 minutos	N/A
<b>Video doctor</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
<b>Acompañamiento a montar bicicleta</b>	N/A	N/A	Incluido	Incluido	Incluido	N/A
<b>Asesoría en marketing digital</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2 consultas de 40 minutos
<b>Asesoría legal tributaria</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2 consultas de 40 minutos
<b>Asesoría en exportaciones</b>	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	2 consultas de 40 minutos

## Mujeres

<b>Asesoría marketing personal, hojas de vida</b>	2 eventos hasta 40 minutos	2 eventos hasta 40 minutos	2 eventos hasta 40 minutos	2 eventos hasta 40 minutos	2 eventos hasta 40 minutos	N/A
<b>Orientación emocional</b>	4 eventos hasta 40 minutos	4 eventos hasta 40 minutos	4 eventos hasta 40 minutos	4 eventos hasta 40 minutos	4 eventos hasta 40 minutos	N/A
<b>Mensajería</b>	2 eventos hasta 20 kms en ciudad	2 eventos hasta 20 kms en ciudad	2 eventos hasta 20 kms en ciudad	2 eventos hasta 20 kms en ciudad	2 eventos hasta 20 kms en ciudad	N/A

Pensionados						
Acompañamiento citas médicas	2 eventos hasta 2 horas	2 eventos hasta 2 horas	2 eventos hasta 2 horas	2 eventos hasta 2 horas	2 eventos hasta 2 horas	N/A
Terapia ocupacional	2 eventos hasta 40 minutos	2 eventos hasta 40 minutos	2 eventos hasta 40 minutos	2 eventos hasta 40 minutos	2 eventos hasta 40 minutos	N/A
Orientación emocional y nutricional	4 eventos hasta 40 minutos	4 eventos hasta 40 minutos	4 eventos hasta 40 minutos	4 eventos hasta 40 minutos	4 eventos hasta 40 minutos	N/A

Fecha de actualización: 20/01/2023