

## CONDICIONADO BANCOOMEVA PROGRAMA ASISTENCIA A LAS PERSONAS EN VIAJE NACIONAL

### 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:

<b>Línea Bogotá DC</b>	<b>(+57) 601 743 1869</b>
<b>Línea Nacional</b>	<b>01 8000 95 2580</b>

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

- 1. Ámbito de territorialidad:** País donde AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A (“ AXA ASISTENCIA”) proporcionarán los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde a Colombia. Para el Programa de servicios de asistencia a las personas en viaje, se entenderá que el Beneficiario tendrá derecho a los servicios siempre y cuando se encuentre a más de veinticinco (25) km fuera de su Ciudad de residencia.
- 2. 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 en el Ámbito de territorialidad de validez definido para el Programa de asistencia.
- 3. Beneficiarios:** El titular de la tarjeta. El cónyuge, los ascendientes y descendientes en primer grado de las personas naturales aseguradas, éstos son los hijos menores de 25 años, siempre que convivan con éstas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción
- 4. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.
- 5. Enfermedad:** Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario, originada por primera vez y después de la fecha de salida de su Ciudad de residencia permanente, que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.
- 6. Equipo técnico de AXA ASISTENCIA:** El personal técnico y asistencial

apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA 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 y que está indicado en su tarjeta de crédito emitida por BANCOOMEVA.

**10. Residencia permanente:** El domicilio habitual de un Beneficiario y que en este caso debe ser en Colombia.

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

**11. 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.

## **ARTÍCULO I - PROGRAMA SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE**

Los Servicios de asistencia en viaje nacional, se prestarán bajo las siguientes condiciones:

- Los Servicios de asistencia son prestados durante los viajes que realice el Beneficiario dentro del Período de vigencia de su tarjeta de crédito.
- Los Servicios de asistencia serán prestados de acuerdo a las definiciones descritas en cada prestación y solamente en una situación de emergencia.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por BANCOOMEVA, aplicará únicamente el cubrimiento por la tarjeta de crédito con categoría más alta. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

### **1.1. 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.

### **1.2. GASTOS ODONTOLÓGICOS**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita de carácter odontológico durante el Período de validez de la garantía, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los servicios odontológicos que se deriven de la atención de emergencia. AXA ASISTENCIA no cubrirá los servicios odontológicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia. Esta asistencia no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud dental.

Se aclara que esta asistencia tiene el objetivo de cubrir circunstancias accidentales y agudas que ocurran durante el viaje o periodo de garantía.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 – Tabla de límites de la asistencia).**

### **1.3. GASTOS FARMACÉUTICOS**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de validez de la garantía, AXA ASISTENCIA, abonará al beneficiario el valor los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada hasta el límite mencionado.

Se aclara que esta asistencia tiene el objetivo de cubrir circunstancias accidentales y agudas que ocurran durante el viaje o periodo de garantía.

**\* Límite: 200 USD.**

### **1.4. CONTACTO CON EL MEDICO DE CABECERA**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez notifique a AXA ASISTENCIA, se coordinará una llamada con el médico de Cabecera del Beneficiario, con el fin de que se informe la condición médica. Los costos que generen estas llamadas serán cubiertos por AXA ASISTENCIA.

Este contacto se realizará durante el período de garantía.

*\* Amplios y suficientes.*

### **1.5. REFERENCIA MÉDICA**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a AXA ASISTENCIA, el Equipo médico de AXA ASISTENCIA dará una contestación inicial a la petición de asistencia del Beneficiario y le asesorará con respecto a los inmediatos pasos que él deberá seguir. El Equipo médico de AXA ASISTENCIA no hará un diagnóstico, pero a petición del Beneficiario, se ocupará para que se realice un diagnóstico apropiado:

- a) Mediante la visita personal de un médico
- b) Concertando cita para el Beneficiario en un centro médico apropiado.

*\* Amplios y suficientes.*

### **1.6. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS URGENTES**

Si el Beneficiario requiere un medicamento urgente, prescrito por el médico tratante, como consecuencia de una hospitalización y dicho medicamento no se encuentre disponible, AXA ASISTENCIA procurará localizar y enviar dicho medicamento, por el medio más adecuado. Los costos de los medicamentos serán por cuenta del Beneficiario. Lo anterior no implica responsabilidad alguna de AXA ASISTENCIA en caso de que el medicamento no se encontrase o no llegare oportunamente, cualquiera que fuese la causa, y/o por requisitos legales.

*\* Amplios y suficientes.*

### **1.7. TRASLADO MÉDICO**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a AXA ASISTENCIA organizará la prestación del servicio y pagará por uno de los siguientes beneficios, a consecuencia de una condición médica:

- a) El control previo del Equipo médico en contacto con el médico que atiende al Beneficiario herido o enfermo, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano.
- b) El traslado al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el criterio del médico tratante y el Equipo médico según la naturaleza de las heridas o la Enfermedad, por vehículo, ambulancia terrestre o avión de línea regular. El avión sanitario se utilizará en caso de que las heridas o Enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio exclusivo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a cuatro horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

*\* Amplios y suficientes.*

#### **1.7.1. TRASLADOS MÉDICOS DE EMERGENCIA (HOSPITAL O AL DOMICILIO DESPUÉS DE HOSPITALIZACIÓN)**

Si el Beneficiario, después de hospitalización, según el criterio del Equipo médico de AXA ASISTENCIA no puede regresar a su domicilio como pasajero normal, AXA ASISTENCIA organizará su traslado por avión de línea regular u otro medio que considere adecuado y se hará cargo de todos los gastos suplementarios de

ambulancias locales en aeropuerto, si fuese necesario, y en el caso que el tiquete de regreso no fuese válido para tal propósito.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\* Amplios y suficientes.**

### **1.8. TRASLADO A DOMICILIO DESPUÉS DE TRATAMIENTO**

Si el Beneficiario, después del tratamiento local, según el criterio del Equipo médico de AXA ASISTENCIA, no puede regresar a su domicilio como pasajero normal, AXA ASISTENCIA organizará su traslado por avión de línea regular u otro medio que considere adecuado y se hará cargo de todos los gastos suplementarios de ambulancias locales en aeropuerto, si fuese necesario, y en el caso que el tiquete de regreso no fuese válido para tal propósito.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\* Amplios y suficientes.**

### **1.9. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA**

AXA ASISTENCIA pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del Beneficiario en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el Equipo médico de AXA ASISTENCIA.

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 – Tabla de límites de la asistencia).**

### **1.10. REGRESO 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, su vivienda resultara inhabitable, 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.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\* Amplios y suficientes.**

### **1.11. REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR**

AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del Beneficiario por avión de línea regular tarifa en clase económica, en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado, entendiéndose padres, hijos o su cónyuge, en la Ciudad de residencia permanente, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

***\*Pago de Penalidad / Tiquete inicial.***

### **1.12. TIQUETE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE**

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a cinco (5) días, AXA ASISTENCIA facilitará a un familiar o persona designada por el mismo y residente en la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario, un tiquete de ida y vuelta para visitarle. (Avión de línea regular con tarifa en clase económica en primera prioridad, o en taxi o autobús según sea el caso). En caso de requerirse visa o cualquier otra exigencia para el viaje, será tramitada y costeadada por el Beneficiario del tiquete.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

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

### **1.13. GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE**

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a cinco (5) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA.

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

***\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 – Tabla de límites de la asistencia).***

### **1.14. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 15 AÑOS**

En caso de Enfermedad o Accidente del Beneficiario, que deba permanecer hospitalizado y que se encuentre acompañado por un menor de 15 años, AXA ASISTENCIA se hará cargo y pagará por:

- a) El tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, de regreso al domicilio del menor, en Colombia, en el caso que el tiquete no fuera válido para tal propósito.
- b) El acompañamiento del menor hasta el aeropuerto.
- c) Las formalidades de embarque de dichos menor.
- d) La coordinación con la aerolínea para que dicho menor pueda viajar en condición de menor no acompañado.
- e) Proporcionar a los familiares de dicho menor las informaciones relativas a su retorno.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

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

### **1.15. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO**

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un periodo superior a 8 días, AXA ASISTENCIA facilitará a un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia, un tiquete de ida y vuelta (Tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de AXA ASISTENCIA), para reemplazarle en las tareas y trabajos que

el Beneficiario no pueda realizar a causa de su hospitalización.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 – Tabla de límites de la asistencia).**

#### **1.16. GASTOS DE HOTEL PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO**

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a ocho (8) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA, para un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia. Esta garantía quedará limitada hasta un máximo de doscientos dólares (200 USD), por noche y por Beneficiario, con un máximo de diez (10) noches. No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 – Tabla de límites de la asistencia).**

#### **1.17. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

En caso de pérdida o robo de un documento esencial para la continuación del viaje del Beneficiario (como, por ejemplo, tarjeta de crédito, tiquete de compañía aérea.) AXA ASISTENCIA proporcionará al Beneficiario la asesoría necesaria para que el mismo pueda cumplir las formalidades con las autoridades competentes y reemplazar dichos documentos perdidos o robados.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\* Amplios y suficientes.**

#### **1.18. 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.**

#### **1.19. INFORMACIÓN 24 HORAS Y CONSERJERIA**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA le informará o comunicará sobre los siguientes servicios, que sean prestados en Colombia:

Información para Ejecutivos

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles

Información Turística

- Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas extranjeras
- Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas
- Principales hoteles a nivel internacional
- Impuestos de aeropuerto.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\* Amplios y suficientes.**

#### **1.20. TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL/**

## **REPATRIACION**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, AXA ASISTENCIA hará los arreglos que sean necesarios (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales que le fueran permitidas), organizará y pagará por uno de los siguientes beneficios:

a) El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la Ciudad de residencia permanente (AXA ASISTENCIA no reconocerá ni asumirá los gastos funerarios, ni de entierro o cremación) o,

A solicitud de los herederos o Representantes del Beneficiario, el entierro local del Beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de AXA ASISTENCIA por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

*\* Amplios y suficientes.*

### **1.21. PRUEBAS DE COVID-19 A PRECIO PREFERENCIAL**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA indicará los laboratorios con convenio para ofrecer tarifas preferenciales en pruebas de Covid-19 (PCR y antígenos) y campañas de promociones mensuales, ubicadas en la ciudad más cercana a su perímetro urbano. Los costos de las pruebas correrán por cuenta del beneficiario.

*\* Amplios y suficientes.*

### **1.22. ASISTENCIA AL HOGAR MIENTRAS EL TITULAR ESTÉ DE VIAJE**

Una vez conocida por AXA ASISTENCIA la situación en la cual se encuentra el Beneficiario, en razón de una emergencia en su hogar durante su viaje y si las condiciones así lo requieren, AXA ASISTENCIA brindará a su familia (Esposa, padres y/o hijos mayores de edad) hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta, los servicios 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 la asistencia).*

#### **1.22.1. 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 la asistencia).**

### **1.22.2. 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 excluye 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 la asistencia).**

### **1.22.3. 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 la asistencia).**

### **1.22.4. 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 encerramiento 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.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 – Tabla de límites de la asistencia).**

### **1.23. INTERRUPCIÓN DEL VIAJE POR ENFERMEDAD. PAGO DE TIQUETE PARA SU REGRESO**

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a cinco (5) días, AXA ASISTENCIA facilitará al titular o a un familiar o persona designada por el mismo y residente en la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario, un tiquete para su regreso. (Avión de línea regular con tarifa en clase económica en primera prioridad, o en taxi o autobús según sea el caso). En caso de requerirse visa o cualquier otra exigencia para el viaje, será tramitada y costada por el Beneficiario del tiquete.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

**\*Pago de penalidad / Tiquete inicial.**

### **1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA**

- a) El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- b) Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos en Colombia.
- c) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- d) No se cubrirá enfermedades cardíacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- e) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- f) Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- g) Enfermedades mentales o alienación.
- h) Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la asistencia. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- i) Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intracraneanas de cualquier localización, ni eventos isquémicos. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- j) Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el Beneficiario.
- k) Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- l) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- m) Cáncer y todos sus tratamientos
- n) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)

- ñ) Para la asistencia odontológica, quedan excluidas las prótesis dentales, tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.
- o) Autolesiones.
- p) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- q) La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes peligrosos o de alto riesgo.
- r) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- s) Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.
- t) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- u) SIDA y las enfermedades derivadas.
- v) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.
- w) Cualquier tipo de Pandemia debidamente declarada por la Organización Mundial de la Salud "OMS" incluyendo el Covid-19.

#### **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

#### **ARTÍCULO II - SERVICIOS DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE**

- Aplica para trayectos nacionales realizados en aerolíneas comerciales.
- El Servicio de asistencia aplica siempre y cuando la aerolínea se haya hecho responsable del traslado del equipaje, que en este caso se refiere a todos aquellos artículos y efectos personales que el pasajero no lleva consigo; los cuales se demoren en llegar a la ciudad de destino del Beneficiario o que se extravíen o pierdan en su traslado.
- Las asistencias serán aplicables durante los viajes que realice el Beneficiario dentro del Período de vigencia.
- El Servicio de asistencia de equipaje está limitado a dos (2) Eventos por año, año calendario, por tarjeta de crédito.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por BANCOOMEVA, aplicará únicamente el cubrimiento por la tarjeta de crédito con categoría más alta. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

#### **2.1. BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y EFECTOS**

## **PERSONALES**

En caso de extravío o pérdida del equipaje del Beneficiario, durante su transporte en avión de línea comercial, AXA ASISTENCIA prestará asesoría al Beneficiario para la denuncia de los hechos frente a la aerolínea y ayudará en su búsqueda. Es de indicar que la responsabilidad de extravío o pérdida del equipaje es de la aerolínea y AXA ASISTENCIA únicamente asistirá al Beneficiario en la búsqueda del mismo. Si el equipaje fuera recuperado, AXA ASISTENCIA se encargará de coordinar su transporte hasta el lugar donde se encuentre el Beneficiario en viaje o hasta la Ciudad de residencia permanente en Colombia.

*\* Amplios y suficientes.*

### **2.2. ASISTENCIA EN EMERGENCIA GENERADA POR DEMORA DE EQUIPAJE**

Si el Beneficiario sufriera demora en el arribo de su equipaje, siendo este transportado en avión de línea comercial, y que el mismo no fuera recuperado por la aerolínea durante las (24) veinticuatro horas siguientes al arribo del vuelo de acuerdo con cada tipo de tarjeta, AXA ASISTENCIA asistirá al Beneficiario en la emergencia ocasionada por la demora de su equipaje poniendo a disposición artículos de primera necesidad hasta el monto autorizado por cada tipo de tarjeta de crédito, por el medio que AXA Asistencia considere más idóneo. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario.

No aplica en el trayecto del vuelo de regreso del Beneficiario a su Ciudad de residencia.

Para tener derecho a esta asistencia, el Beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar a AXA ASISTENCIA sobre la demora en el arribo del equipaje a la ciudad de destino, dentro de las siguientes (24) horas de arribo del vuelo en el que viaja el Beneficiario.
- b) Enviar por FAX o correo electrónico a AXA ASISTENCIA copia de la declaración de irregularidad en el transporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del tiquete de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass. AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informa al Beneficiario el número de FAX y/o el correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- c) AXA ASISTENCIA procederá a atender la asistencia, una vez haya recibido toda la documentación requerida
- d) Por primera necesidad se entiende: vestuario y elementos de aseo que requiera el beneficiario de manera urgente por la demora de su equipaje.

*\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 – Tabla de límites de la asistencia).*

### **2.3. ASISTENCIA EN EMERGENCIA GENERADA POR PERDIDA DE EQUIPAJE**

Si el Beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje en avión de línea comercial (pérdida que debe ser certificada por la aerolínea), AXA ASISTENCIA asistirá al Beneficiario en la emergencia ocasionada por la pérdida de su equipaje poniendo a disposición artículos de primera necesidad hasta el monto autorizado por cada tipo de tarjeta de crédito, por el medio que AXA Asistencia considere más idóneo. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario.

**Importante:**

- Esta asistencia opera de manera suplementaria a cualquier reconocimiento o atención que realice la aerolínea.
- En el evento en que el Beneficiario previamente haga uso de la asistencia por emergencia generada por demora de equipaje, este sólo podrá acceder al valor restante que quede de la atención que se haya realizado por la demora del equipaje hasta complementarse el valor máximo de esta asistencia según cada tarjeta de crédito.

Para que se haga efectiva esta asistencia el Beneficiario debe cumplir las siguientes condiciones:

- a) Informar a AXA ASISTENCIA sobre la pérdida del equipaje dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas de arribo del vuelo en el que viaja el Beneficiario.
- b) Que la pérdida sea de la pieza de equipaje entera y que la aerolínea comercial se haya hecho cargo de la responsabilidad de la pérdida del mencionado equipaje, y haya pagado al pasajero la indemnización correspondiente. AXA ASISTENCIA no responderá por daños en el equipaje, por pérdida de elementos de valor, ni ningún objeto que estuviere dentro del equipaje.
- c) Enviar por FAX o correo electrónico a AXA ASISTENCIA copia de la declaración de irregularidad en el transporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del ticket de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass, comprobante fehaciente del pago de la compañía aérea de la indemnización correspondiente. AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informa al Beneficiario el número de FAX y/o el correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- d) AXA ASISTENCIA procederá a realizar la asistencia indicado en el presente inciso, una vez haya recibido toda la documentación requerida.
- e) Por primera necesidad se entiende: vestuario y elementos de aseo que requiera el beneficiario de manera urgente al haber perdido su maleta.

**\* Límite según tipo tarjeta (Ver Anexo No. 1 – Tabla de límites de la asistencia).**

## **2.0. EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE**

- a) Este beneficio no aplicará cuando se presente retención / aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
- b) AXA ASISTENCIA realizará la asistencia por demora o pérdida del equipaje por Evento y no por número de maletas.
- c) En el caso de familias viajando juntas, AXA ASISTENCIA sólo cubrirá un máximo de dos Eventos por viaje y por familia.

## **ARTÍCULO III - PROCEDIMIENTOS**

### **3.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA**

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

- Su nombre y número de cédula.
- 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 médico de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso a la historia clínica 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, según sea el caso, no tengan disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad de validez definida 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.

## **3.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO**

### **3.2.1. 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 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, 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.

### **3.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO**

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.

## **4. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS**

### **4.1. 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 (3.2.) del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su

aprobación junto con los documentos siguientes:

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

#### **4.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS**

Para que la reclamación sea válida, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en 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.

#### **4.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES**

- a) Los gastos incurridos por el Beneficiario a nivel nacional que hayan sido estudiados y aprobados para reembolsar por parte de AXA ASISTENCIA, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día de la Situación de emergencia.
- 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.

#### **4.4. 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 de este documento, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

#### **4.5. 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 V - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO**

#### **5.1. 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.

## **5.2. 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, según sea el caso, para cumplir las formalidades necesarias.

## **5.3. 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, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

## **5.4. 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, según sea el caso, se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza. Igualmente, AXA ASISTENCIA se subrogará y a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Beneficiario.

## **ARTÍCULO VI – EXCLUSIONES ADICIONALES**

### **6.1. FUERZA MAYOR**

AXA ASISTENCIA no serán responsables 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, o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a ASISTENCIA, según sea el caso, cumplir sus obligaciones.

### **6.2. RESPONSABILIDAD**

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA no serán responsables 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: médicos, hospitales, clínicas, ambulancias, aerolíneas y cualquier otra entidad

proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

### **6.3. 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.

### **6.4. 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.

### **6.5. 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 VII - 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, 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 asistencia 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 VIII - 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 IX** – 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 LA ASISTENCIA**

<b>VIAJE NACIONAL</b>	<b>CLASICA</b>	<b>ORO</b>	<b>PLATINUM</b>	<b>SIGNATURE</b>	<b>INFINITE</b>	<b>CORPORATIVA</b>
<b>Beneficiarios</b>	Tarjetahabiente, cónyuge, padres e hijos menores de 25 años	Tarjetahabiente, cónyuge, padres e hijos menores de 25 años	Tarjetahabiente, cónyuge, padres e hijos menores de 25 años	Tarjetahabiente, cónyuge, padres e hijos menores de 25 años	Tarjetahabiente, cónyuge, padres e hijos menores de 25 años	Representante legal y hasta 6 empleados designados
<b>Número de asistencias por vigencia anual</b>						
<b>Gastos farmacéuticos o medicamentos</b>	USD 200	USD 200				
<b>Gastos odontológicos por accidente o enfermedad</b>	USD 500	USD 500	USD 500	USD 1000	USD 1000	USD 200
<b>Contacto con el médico de cabecera</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes				
<b>Referencia médica</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes				
<b>Envío de medicamentos urgentes fuera de la ciudad de residencia</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes				
<b>repatriación a domicilio / Evacuación</b>	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes				

médica de emergencia						
Traslados médicos de emergencia / Gastos complementarios de ambulancia	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Traslado de restos mortales	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Gastos de hotel por convalecencia	USD 1.200 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 1.400 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 1.600 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 1.700 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 2.000 (USD 250 / día / 10 noches)	USD 1.400 (USD 200 / día / 10 noches)
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado o cónyuge	Pago de penalidad / Tiquete inicial	Pago de penalidad / Tiquete inicial	Pago de penalidad / Tiquete inicial			
Interrupción del viaje por enfermedad. Pago de tiquete para su regreso	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Tiquete ida y vuelta a un familiar	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Gastos de hotel para acompañante	USD 1.200 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 1.400 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 1.600 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 1.700 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 2.000 (USD 250 / día / 10 noches)	USD 1.400 (USD 200 / día / 10 noches)
Acompañamiento de menores de 15 años	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Transporte de ejecutivos o tiquete ida y vuelta para un profesional reemplazante	NO	NO	NO	Ilimitado (tiquete) - Pago de penalidad	Ilimitado (tiquete) - Pago de penalidad	Ilimitado (tiquete) - Pago de penalidad
Gastos hotel para un profesional reemplazante	NO	NO	NO	USD 1.700 (USD 200 / día / 10 noches)	USD 2.000 (USD 250 / día / 10 noches)	USD 1.400 (USD 200 / día / 10 noches)
Asistencia administrativa	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Transmisión de mensaje urgentes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Información 24 horas	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes

<b>Localización y transporte de equipaje</b>	Amplios y suficientes					
<b>Demora o extravío de equipaje</b>	USD 200 (24 horas)	USD 200 (24 horas)	USD 300 (24 horas)	USD 300 (24 horas)	USD 500 (24 horas)	USD 200 (24 horas)
<b>Pérdida definitiva de equipaje</b>	USD 1.000	USD 1.200	USD 1.200	USD 1.500	USD 2.000	USD 1.000
<b>Video doctor</b>	Amplios y suficientes					
<b>Regreso anticipado por emergencia en el hogar</b>	Pago de penalidad / Tiquete inicial					
<b>Asistencia al hogar mientras el titular está de viaje</b>	USD 150	USD 200	USD 250	USD 200	USD 250	USD 250
<b>Pruebas PCR a precio preferencial en Colombia</b>	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido

Fecha de actualización: 20/01/2023