

CONDICIONADO BANCOOMEVA PROGRAMA ASISTENCIA A LAS PERSONAS EN VIAJE INTERNACIONAL

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 952 580
Línea Internacional en Estados Unidos	(+1) 866 890 8272
Correo Electrónico	centraldealarma@axa-assistance.com.co

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: Países donde AXA ASISTENCIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde todos los países del mundo excepto Colombia.

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. AXA ASISTENCIA: Sociedades prestatarias directas de Servicios de Asistencia, en Colombia la primera y en el exterior la segunda, cuando ocurra una Situación de asistencia cubierta, por cumplir los requisitos establecidos en el Programa de asistencia. Para el efecto, la primera obra en Colombia, como mandataria de la segunda.

4. 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

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, 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.

7. Equipo médico de AXA ASISTENCIA: El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

8. Equipo técnico de AXA ASISTENCIA: El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA un Beneficiario.

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 y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia.

10. Período de vigencia del servicio: Son 105 días calendario máximos por viaje, contados desde el momento en el cual el Beneficiario sale del país hasta el momento en el que regresa a su país de residencia, en este caso Colombia. No existe un límite de viajes al año para la cobertura.

11. Residencia permanente: El domicilio habitual de un Beneficiario y que en este caso debe ser en Colombia. El Equipo técnico de AXA ASISTENCIA verifica el País de residencia permanente del Beneficiario a través de los sellos registrados en su pasaporte y que consiste en la permanencia continua o discontinua en Colombia durante seis (6) meses del año calendario

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

13. 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 - SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE

Los Servicios de asistencia en viaje internacional, 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 cobertura más alta. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

1.1. REFERENCIA MÉDICA

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a AXA

ASSISTANCE, el Equipo médico de AXA ASSISTANCE 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 ASSISTANCE 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.***

1.2. TRASLADO MÉDICO

Este servicio consiste en que en caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a AXA ASISTENCIA, AXA ASISTENCIA organizará la prestación del servicio y pagará por uno de los siguientes beneficios, o los dos beneficios en caso de ser necesario, a consecuencia de una condición médica:

a) El control previo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA en contacto con el médico que esté atendiendo al Beneficiario herido o enfermo producto de la situación de emergencia presentada durante el viaje, 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 que está tratando al cliente producto de la emergencia presentada durante el viaje y el Equipo médico de AXA ASISTENCIA, según la naturaleza de las heridas o la Enfermedad, por el medio de transporte que AXA considere más conveniente, que puede ser 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, que es un avión destinado únicamente para el traslado de personas en situación de **emergencia de salud, para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a cuatro horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.**

****Amplios y suficientes.***

1.3. 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.

**** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).***

1.4. 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 costada por el

Beneficiario del tiquete.

****Amplios y suficientes.***

1.5. 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.

**** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).***

1.6. REPATRIACIÓN A DOMICILIO

Este servicio consiste en que si el beneficiario, después del tratamiento local realizado en el lugar en el cual el Beneficiario se encuentra de viaje y 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 ambulancia en el lugar donde se encuentra de viaje el Beneficiario, si fuese necesario, y en el caso de que el tiquete de regreso no fuese válido para tal propósito.

****Amplios y suficientes.***

1.7. REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO

Este servicio consiste en que 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,
- b) 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 en la ciudad de residencia del cliente, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

****Amplios y suficientes.***

1.8. INTERRUPCIÓN DE VIAJE

En caso de Enfermedad y de acuerdo con criterio médico, si Beneficiario debe interrumpir su viaje, AXA ASISTENCIA se hará cargo del tiquete de regreso comercial en clase económica, o de la penalidad del tiquete, hasta su ciudad de residencia, siempre y cuando el asegurado no pueda efectuar tal regreso con el tiquete aéreo original.

****Amplios y suficientes.***

1.9. 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.

**** Pago de penalidad o tiquete inicial en línea regular, tarifa clase económica.***

1.10. GASTOS MÉDICOS

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de vigencia, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta un máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito.

AXA ASISTENCIA no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

**** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).***

Parágrafo 1: Enfermedad crónica o preexistente

AXA ASISTENCIA pagará la primera atención médica derivada de una enfermedad preexistente o crónica que haya desarrollado un episodio de crisis durante el viaje, a excepción de seguimientos y controles de tratamientos anteriores o chequeos. AXA ASISTENCIA no asumirá a su cargo dentro de esta cobertura ningún medicamento o tratamiento de dicha enfermedad crónica o preexistente.

**** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).***

1.11. GASTOS MÉDICOS POR COVID-19 POSITIVO

En caso de que el Beneficiario haya contraído durante el viaje Covid-19 y sea soportado con la respectiva prueba, AXA coordinará el pago de los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos. Los procedimientos que contemplan los gastos médicos son: tratamiento por un médico o cirujano autorizado legalmente para ejercer dicha profesión, hospitalización, servicios de enfermería, procedimientos diagnósticos y/o de tratamiento médico, medicamentos, aparatos y material de osteosíntesis, prótesis y ortesis que hagan parte del tratamiento médico para curar lesiones provenientes de la enfermedad. En el caso de los planes de Grupo o Familiares la cobertura máxima de esta garantía se dividirá proporcionalmente entre el número de familiares y aplicará un solo evento por familiar.

Importante:

- AXA no asistirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la Emergencia, tales como controles médicos posteriores, etc. Esta asistencia no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.
- Esta asistencia aplica exclusivamente para los Eventos en los que el Beneficiario informe con antelación a AXA a través de la Central de alarmas.
- Esta asistencia se prestará hasta el límite indicado en la caratula del presente documento de acuerdo con el plan adquirido.

**** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).***

1.12. 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.

1.13. 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 cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud dental.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).**

1.14. 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, organizará y pagará los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).**

1.15. CONTACTO CON MÉDICO DE CABECERA

Si por solicitud del Asegurado que, habiendo sufrido un accidente o una enfermedad, originada o no por una preexistencia, requiere un contacto con su médico de cabecera AXA pondrá a su disposición la central de alarma para localizarlo y cubrirá los gastos originados para efectuar el contacto telefónico.

****Amplios y suficientes.***

1.16. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 15 AÑOS DE CABECERA

Este servicio consiste en que en caso de hospitalización superior a ocho (8) días calendario o fallecimiento del Beneficiario, y que se encuentre acompañado por un menor de 15 años, AXA ASISTENCIA se hará cargo y pagará por:

- El tiquete de avión en clase económica para el menor de edad de 15 años, de regreso a su domicilio permanente en Colombia, en el caso que el tiquete de regreso no fuera válido para tal propósito.
- Del acompañamiento, por parte de un profesional de AXA Asistencia, del menor hasta el aeropuerto.
- De la asesoría en las formalidades de embarque de dichos menores, sujetas a la reglamentación de las autoridades de emigración o inmigración de cada país.
 - De la coordinación con la aerolínea aérea para que dicho menor pueda viajar en condición de menor no acompañado.
 - De proporcionar a los familiares de dicho menor las informaciones relativas a su retorno.
 - La responsabilidad de AXA estará limitada única y exclusivamente a las condiciones expuestas en los puntos anteriores.

**** Amplios y suficientes.***

1.17. TIQUETES DE IDA Y VUELTA PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a ocho (8) días, a solicitud del beneficiario AXA facilitará a un profesional designado por la empresa y residente en la ciudad de Residencia permanente del Beneficiario, un tiquete de ida y vuelta (Avión de línea regular con tarifa en clase económica) para reemplazarle en las tareas y trabajos que el Beneficiario no pueda realizar a causa de su hospitalización.

AXA solicitará la información que considere necesaria para la prestación de esta asistencia y es deber del Beneficiario proporcionarla, de lo contrario AXA no activará este servicio.

**** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).***

1.18. GASTOS DE HOTEL PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE

En caso de hospitalización por una lesión o enfermedad súbita, estando de viaje en el exterior por compromisos laborales por un período superior a ocho (8) días, EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA pagará los gastos de estancia para un profesional reemplazante por el término de máximo diez (10) noches, hasta el tope de cobertura de acuerdo con el producto por noche, en los que el Beneficiario se encuentre hospitalizado, en un hotel escogido por EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA.

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

**** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).***

1.19. 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 en el país de destino.

*** Amplios y suficientes.**

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 realizados fuera del

país de residencia, pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje u ocurridos en su país después del retorno del Beneficiario.

c) Los gastos médicos en caso de urgencias vitales por efecto de enfermedades preexistentes y sus complicaciones. En el momento que AXA ASISTENCIA determine a través de los reportes médicos y el concepto de su Equipo médico la existencia de una enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización, y/o tratamiento de urgencia, informara al Beneficiario que todos los gastos médicos, de tratamiento y atención de urgencia derivados de esta preexistencia serán en su totalidad por cuenta del Beneficiario e AXA ASISTENCIA no tendrá ninguna obligación en este caso.

d) 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.

e) 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.

f) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.

g) Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.

h) Enfermedades mentales o alienación.

i) Tratamientos médicos en Colombia, incluidos los tratamientos derivados de una atención por urgencia cubierta por AXA ASISTENCIA.

j) Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la cobertura. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.

k) 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.

l) Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el Beneficiario.

m) Cirugía plástica reconstructiva con fines estéticos. Se cubrirá únicamente la cirugía plástica reconstructiva de urgencia para asegurar la funcionalidad del

paciente. Máximo setenta y dos (72) horas después del trauma inicial.

- n) Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- ñ) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- o) Cáncer y todos sus tratamientos
- p) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)
- q) Para la asistencia odontológica, quedan excluidos los tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.
- r) Autolesiones.
- s) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- t) 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.
- u) 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.
- v) Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.
- w) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- x) SIDA y las enfermedades derivadas.
- y) Cuando el Beneficiario se auto asista y acceda a un hospital que no esté incluido dentro de la red médica de AXA ASISTENCIA, a menos que AXA ASISTENCIA autorice tal excepción previamente. Los siguientes centros médicos quedan expresamente excluidos: BEIJING UNITED FAMILY HOSPITAL AND CLINICS en CHINA (Beijing, Shanghai y Guangzhou). HOSPITEN BAVARO (Punta Cana); HOSPITEN SANTO DOMINGO (Santo Domingo); HOSPITEN (Cancún), Playa del Carmen (Riviera Maya), México & Tenerife, Lanzarote, Gran Canaria, Málaga en España. HAMPILAND CLINIC en CUZCO (Perú).
- z) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.
- aa) Cualquier tipo de Pandemia debidamente declarada por la Organización Mundial de la Salud "OMS". A excepción de Covid-19.
- bb) No se cubrirán gastos médicos por enfermedades pandémicas (incluido Covid-19) si el viaje es a un país, zona específica o evento cuando la Unidad de Asesoramiento de Viajes del Ministerio de Asuntos Exteriores y de la Commonwealth (FCO) o la autoridad reguladora del país al que viaja haya desaconsejado todo viaje.
- cc) No se cubrirán gastos médicos por enfermedades pandémicas (incluido Covid-19) si el beneficiario teniendo la oportunidad de vacunarse, no lo hiciera, poniendo en riesgo su salud y la de los que lo acompañan, o no hubiera obtenido las inoculaciones o medicamentos recomendados antes del viaje.
- dd) Los gastos médicos y hospitalarios dentro del territorio de Colombia.

1.19. ADELANTO DE FIANZAS PARA GASTOS JUDICIALES

En caso de arresto o detención del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, AXA ASISTENCIA hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía a fin de procurar obtener la libertad provisional del Beneficiario. Queda excluida cualquier reclamación que se derive de un riesgo ocupacional, o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o cualquier otra acción criminal. Previamente a desembolso de

cualquier avance de pago por AXA ASISTENCIA, el Beneficiario o su representante deberán otorgar a AXA ASISTENCIA una garantía del reembolso o si aplicare, autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente.

La cantidad adelantada será reembolsada, debitada en la cuenta del Beneficiario o pagada a AXA ASISTENCIA en un plazo de sesenta (60) días de otorgada, salvo que antes de transcurrido dicho plazo sea devuelta por las autoridades correspondientes al Beneficiario, en cuyo caso deberá ser reintegrada inmediatamente.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).**

1.20. 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 remplazar dichos documentos perdidos o robados.

*** Amplios y suficientes.**

1.21. 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.**

1.22. INFORMACIÓN 24 HORAS

Este servicio consiste en que, a solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA le informará o comunicará sobre los siguientes servicios:

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles.
- 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.
- Clínicas y hospitales

*** Amplios y suficientes.**

1.23. ASESORÍA TELEFÓNICA PARA UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

AXA Asistencia prestará el servicio de Segunda Opinión de un especialista de la salud, dependiendo del dictamen, médico inicial, se ofrece en las principales clínicas y centros hospitalarios a nivel internacional. Se reciben los documentos y se realiza la valoración inicial.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).**

1.24. PAGO DE HONORARIOS LEGALES

En el caso de que los Beneficiarios durante el viaje necesitaran asistencia legal en relación a la imputación de responsabilidad por un accidente, y siempre quedicha imputación no se relacione con una actividad comercial, ni con el tráfico, posesión o venta de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otro crimen que

no sea la responsabilidad por dicho accidente, el Administrador pagará los honorarios de abogados intervinientes en las cuestiones preliminares de defensa de dicha imputación de responsabilidad, hasta el límite establecido según el producto adquirido.

*** USD 5.000 gastos judiciales / USD 1.000 honorarios.**

ARTÍCULO II - SERVICIOS DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE

- Aplica para trayectos internacionales 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 coberturas 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.

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 e 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 (6) seis o (12) doce horas siguientes al arribo del vuelo de acuerdo con cada tipo de tarjeta, AXA 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 dicho importe 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 ticket 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 realizar la asistencia, una vez haya recibido toda la documentación requerida.

d) Por primera necesidad se entiende el vestuario y elementos de aseo que requiera el beneficiario de manera urgente al haber perdido su maleta.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).**

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.

Por primera necesidad se entiende el vestuario y elementos de aseo que requiera el beneficiario de manera urgente al haber perdido su maleta.

*** Límite según tipo tarjeta (Ver tabla de coberturas).**

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 compensaciones por demora o pérdida del equipaje por Evento y no por número de maletas.
- c) En el caso de familias viajando juntas y que llegaren a presentar demora o pérdida de equipaje, se entenderá como un Evento, e AXA ASISTENCIA sólo cubrirá una compensación por demora o pérdida 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 técnico y 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 no tenga 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 las coberturas de los servicios del Programa de asistencia.

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

3.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia, 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 AXA ASISTENCIA

A menos que en la descripción de cada Servicio de asistencia este indicado el tiempo máximo de comunicación para reportar la Situación de asistencia con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA, queda establecido que, en caso de que el Beneficiario no se hubiere comunicado a la central de alarma de AXA ASISTENCIA prevista, dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente Programa de asistencia. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

3.3. TRASLADO MEDICO Y REPATRIACIÓN

Si el Beneficiario solicita su traslado médico o repatriación, 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 la fecha y el medio de transporte.
- c) En caso de que AXA ASISTENCIA tuviera que pagar el costo del transporte del Beneficiario, éste último deberá entregar el cupón no utilizado de su tiquete original o su contravalor, si tuviere derecho a reembolso del mismo.

3.4. PROCESO DE FACTURACIÓN SERVICIOS ESTADOS UNIDOS (EE. UU.)

3.4.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA MÉDICO DE EE. UU.

- a) El Sistema Médico de los Estados Unidos (EE. UU.) es ampliamente un sistema Privado. Motivo por el cual legalmente el paciente siempre será el primer garante de pago frente al centro médico y/o hospitalario.
- b) El Sistema Médico de los EE. UU es notoriamente complejo y único, además de ser más costoso en comparación con el Sistema Médico de su país de origen. Los proveedores estadounidenses tienen prácticas de facturación no centralizadas. Por lo cual, es común que facturen por separado los servicios que le brindaron, es decir habrá una factura del hospital, una factura del médico tratante y una factura por cualquier servicio adicional que haya recibido como rayos X y/o servicios de laboratorio, por nombrar algunos.
- c) La información de su seguro siempre se envía al centro y los proveedores adicionales no siempre solicitan esta información. Es por esto por lo que envían la declaración a su dirección de contacto, ya que siempre tienen esta información disponible. Otras situaciones por las cuales puede recibir estas notificaciones son:
 - a. Los proveedores envían declaraciones para notificarle sobre el costo final de la atención o estados de cuenta si hay un saldo pendiente después del pago por parte del seguro.
 - b. Los proveedores envían declaraciones si la información de su seguro no está

debidamente registrada o archivada en el centro hospitalario.

Por estas razones es común que reciba un estado de cuenta o un recordatorio de pago (Statement) por su asistencia médica en los EE. UU. en su lugar de Residencia. Incluso los residentes y ciudadanos estadounidenses reciben este tipo de declaraciones. Esto es completamente normal en los Estados Unidos, pero tenga en cuenta que sus facturas ya se pueden encontrar en auditoría.

Es importante indicar que cuando AXA ASISTENCIA no tiene el primer contacto con el centro hospitalario y la cuenta se abre a su nombre, la gestión de pago por parte de AXA ASISTENCIA sobre esta atención médica tomará tiempos más largos de acuerdo con la disponibilidad de los proveedores de Estados Unidos, por tanto estos eventos pueden prolongarse en ser solucionados

3.4.2 ¿QUÉ HACER SI RECIBE UN EXTRACTO O UN RECORDATORIO DE PAGO?

En los casos en que se acuda a un centro hospitalario sin haberse contactado previamente con AXA ASISTENCIA este centro abrirá la cuenta de atención médica a su nombre, o en ocasiones especiales como las indicadas en el parágrafo 3.4.1 y posteriormente le realizará el cobro de esta atención directamente, este proceso de cobro tiene implicaciones sobre su visado si el mismo no es atendido por usted oportunamente, por lo que se detalla a continuación el procedimiento a seguir:

1. Contáctese de inmediato con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA y envíenos una copia de la carta, notificación o documento recibido al correo electrónico andean.claims@axa-assistance.com.co para que AXA ASISTENCIA pueda atender el asunto.
2. Si lo contactan por teléfono, obtenga tanta información como le sea posible, por ejemplo:
 - Nombre del proveedor.
 - Número de contacto.
 - Fecha de servicio.
 - Balance pendiente.

Tan pronto como cuente con esta información, contáctese con la Central de Alarmas y el Equipo Técnico de AXA ASISTENCIA procederá a realizar las validaciones correspondientes para la aplicación de los beneficios de asistencia y se comunicará con el proveedor para proporcionarle la información de su seguro en caso de ser pertinente.

3. Posterior a realizar la validación y ajuste de datos con el proveedor en EE. UU., el proceso de gestión de pago tomará hasta un máximo de ciento ochenta (180) días, por lo que, en caso de recibir nuevas notificaciones de la misma entidad, podrá validar el estado de estas a través de las líneas telefónicas o del correo andean.claims@axa-assistance.com.co.
4. Debe tener en cuenta que, ante servicios no autorizados previamente por AXA ASISTENCIA, el Beneficiario contara con los tiempos máximos estipulados en el numeral 2.2.2 para notificar sobre el Evento y sesenta (60) días para el envío de los soportes solicitados para que AXA ASISTENCIA proceda a validar si aplica el reembolso según el valor de la asistencia, en caso de que el Beneficiario no realice

esta gestión, AXA ASISTENCIA no asumirá ninguno de estos gastos.

3.5. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

3.5.1. 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.

3.5.2. 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, unavez transcurrido dicho plazo, AXA ASISTENCIA podrá negar la solicitud de reembolso.

3.5.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) Los gastos incurridos por el Beneficiario a nivel internacional que hayan sido estudiados y aprobados para rembolsar 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.

3.6. 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 las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o

excedentes.

3.7. 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 IV - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

4.1. LIMITACIÓN

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

4.2. COOPERACIÓN

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

4.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

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

4.4. SUBROGACIÓN

AXA ASISTENCIA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya

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

ARTÍCULO V - EXCLUSIONES

5.1. FUERZA MAYOR

AXA ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos

de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA ASISTENCIA cumplir sus obligaciones.

5.2. RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA, e AXA ASISTENCIA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, abogados, médicos, hospitales, clínicas, ambulancias y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

5.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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

5.4. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

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

5.5. 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 VI - EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, 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 cobertura los hechos siguientes:

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

ARTÍCULO VII - CENTRAL DE ALARMA

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

ARTÍCULO VIII – 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.

TABLA DE COBERTURAS

VIAJE INTERNACIONAL	CLASICA	ORO	PLATINUM	INFINITE	CORPORATIVA
Beneficiarios	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
Días de cobertura	105	105	105	105	105
Ámbito territorial	Todos los países del mundo, exceptuando Colombia	Todos los países del mundo, exceptuando Colombia	Todos los países del mundo, exceptuando Colombia	Todos los países del mundo, exceptuando Colombia	Todos los países del mundo, exceptuando Colombia
Gastos médicos por accidente o enfermedad	USD 30.000	USD 40.000	USD 50.000	USD 60.000	USD 40.000
Gastos médicos por accidente o enfermedad schengen	EUR 30.000	EUR 30.000	EUR 30.000	EUR 40.000	EUR 30.000
Cobertura médica Covid-19	USD 15.000 / EUR 15.000	USD 20.000 / EUR 15.000	USD 25.000 / EUR 15.000	USD 30.000 / EUR 20.000	USD 20.000 / EUR 15.000
Cubrimiento de preexistencias	USD 500	USD 500	USD 1.000	USD 1.500	USD 500
Gastos farmacéuticos o medicamentos	USD 1.000	USD 1.000	USD 1.000	USD 2.000	USD 1.000
Gastos odontológicos por accidente o enfermedad	Hasta el tope de la cobertura máximo global	Hasta el tope de la cobertura máximo global	Hasta el tope de la cobertura máximo global	Hasta el tope de la cobertura máximo global	Hasta el tope de la cobertura máximo global
Contacto con el médico de cabecera	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Referencia médica	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
VIAJE INTERNACIONAL	CLASICA	ORO	PLATINUM	INFINITE	CORPORATIVA
Envío urgente de medicamentos fuera de Colombia	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes

VIAJE INTERNACIONAL	CLASICA	ORO	PLATINUM	INFINITE	CORPORATIVA
Repatriación a domicilio / Evacuación médica de emergencia	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Traslados médicos de emergencia / Gastos complementarios de ambulancia	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
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 2.000 (USD 250 / día / 10 noches)	USD 1.400 (USD 200 / día / 10 noches)
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	Pago de penalidad / Tiquete inicial	Pago de penalidad / Tiquete inicial	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
Tiquete ida y vuelta a un familiar	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 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
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
Gastos hotel para un profesional reemplazante	NO	NO	NO	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
Pago de honorarios legales	USD 5.000 gastos judiciales / USD 1.000 honorarios	USD 5.000 gastos judiciales / USD 1.000 honorarios	USD 5.000 gastos judiciales / USD 1.000 honorarios	USD 5.000 gastos judiciales / USD 1.000 honorarios	USD 5.000 gastos judiciales / USD 1.000 honorarios

VIAJE INTERNACIONAL	CLASICA	ORO	PLATINUM	INFINITE	CORPORATIVA
Anticipos de fianzas (jurídica)	USD 10.000	USD 10.000	USD 15.000	USD 15.000	USD 10.000
Consejería y servicios de información	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Expedición de certificados para visas	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
Información 24 horas	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Localización y transporte de equipaje	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes
Demora o extravío de equipaje	USD 300 (12 horas)	USD 300 (12 horas)	USD 300 (6 horas)	USD 800 (6 horas)	USD 300 (12 horas)
Pérdida definitiva de equipaje	USD 1.000	USD 1.200	USD 1.200	USD 2.000	USD 1.000
Segunda opinión médica	Un evento por vigencia anual	Un evento por vigencia anual	Un evento por vigencia anual	ilimitado	Un evento por vigencia anual
Video doctor	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes	Amplios y suficientes

Fecha de actualización: 20/01/2023.