

CONDICIONADO BANCOOMEVA PROGRAMA SERVICIOS DE ASISTENCIA ADICIONALES

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

SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

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

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

2. Ámbito de territorialidad: El derecho a las prestaciones del Programa de asistencia al hogar se extiende a nivel nacional, en Colombia, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA no tenga acceso.

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

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

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 que ocurra en el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia al hogar.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

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

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

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

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

1.1. DESINFECCIÓN DE HOGARES

A solicitud del beneficiario, AXA coordinará con un proveedor de servicio experto en la limpieza y desinfección de hogares, acogiendo a las medias sanitarias correspondientes y así mismo eliminar bacterias del lugar mencionado.

Importante:

- La coordinación del servicio se realizará entre 24 y 48 horas dependiendo de la zona a tratar.
- La cancelación de este servicio se podrá realizar máximo con 2 horas de anticipación.
- Este servicio se prestará en Ciudades Principales.

*** 2 eventos hasta \$100.000 COP.**

1.2. GASTOS DE MUDANZA

AXA ASISTENCIA pondrá a tu disposición, siempre y cuando lo solicites, el pago de los gastos de traslados de bienes muebles al sitio que designes, siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de territorialidad, cuando sea con ocasión de compraventa o arrendamiento de un inmueble diferente al registrado como domicilio principal.

Importante:

- Los gastos de embalaje corren por cuenta del Beneficiario.
- El Beneficiario deberá solicitar el servicio con mínimo 48 horas de anticipación al día de la mudanza y deberá informar los datos completos para la coordinación del servicio.
- AXA ASISTENCIA no se hace responsable de los daños ocasionados.
- Este servicio solo incluye gastos de traslado, no incluye gastos por empaque y embalaje de los bienes muebles.

*** 1 Evento hasta \$300.000 COP.**

1.3. FUMIGACIÓN EN CASO DE PLAGA

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA coordinará los servicios de personal especializado que adelantará las labores de fumigación de la vivienda en su totalidad, ante la detección de plagas tales como; ratas, pulgas, cucarachas, gorgojos, zancudos y moscas.

Importante:

- Este servicio se prestará en las Ciudades principales dentro del Ámbito de territorialidad.
- Este servicio se debe solicitar con mínimo 48 horas de anticipación.
- Para cancelar la prestación del servicio se deberá hacer con 8 horas de anticipación.

*** 1 evento hasta \$150.000 COP.**

1.4. REFERENCIA DE TÉCNICOS ESPECIALISTAS

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda, AXA ASISTENCIA referenciará a técnicos en las siguientes especialidades para que realicen servicios de mantenimiento, sin asumir ningún costo o responsabilidad: i)

Hidráulica, ii) Electrónica, iii) Mampostería. El costo de los servicios prestados por los técnicos especialistas referidos estará por cuenta del Beneficiario.

*** Amplios y suficientes.**

1.5. SERVICIO DE ENVÍO DE NIÑERA EN CASO DE ACCIDENTE EN EL HOGAR

Si como consecuencia de un accidente ocurrido en el hogar, el asegurado y/o su cónyuge se ven imposibilitados para el cuidado de sus hijos por prescripción médica y en la vivienda asegurada no convive ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de los hijos, el proveedor coordinará sin costo el envío de una niñera para el cuidado de niños hasta con 10 años de edad hasta 4 horas por evento.

*** 2 Eventos.**

1.6. FUGA DE GAS

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las conexiones de gas del hogar del Beneficiario, se produzca una fuga de gas, se enviará un técnico especializado, que realizará la “Asistencia de Emergencia” necesaria para restablecer el servicio.

Importante:

- AXA asumirá el costo del servicio de emergencia hasta \$150.000 COP, este valor incluye el costo de los materiales, el desplazamiento del técnico y la mano de obra en los siguientes casos: fuga en unión abocinada, fuga en conexión al gasodoméstico, fuga en el gasodoméstico, fuga en unión roscada, fuga en unión soldada, fuga en la tubería interna no empotrada.
- Es importante que, durante la prestación de este servicio, se encuentre el Beneficiario en la residencia o un representante asignado por éste.
- La residencia puede ser propia o en arriendo.
- Solo 1 domicilio por tarjeta de crédito.

*** 2 eventos al año hasta \$150.000 COP.**

1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

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

ARTICULO II. – PROCEDIMIENTOS

2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

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

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

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

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

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

2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

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

2.2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA

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

2.2.3. TRASLADO MEDICO

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

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

2.3. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

2.3.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia al hogar, se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral (5.2.) del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

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

2.3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

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

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

2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

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

2.4. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia al hogar o pagos de excedentes necesarios para la

culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en los límites 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.

2.5. EVENTOS

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

ARTÍCULO III - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

3.1. LIMITACIÓN

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

3.2. COOPERACIÓN

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

3.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

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

3.4. SUBROGACIÓN

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

ARTÍCULO IV – EXCLUSIONES

4.1. FUERZA MAYOR

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

insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA ASISTENCIA cumplir sus obligaciones.

4.2. RESPONSABILIDAD

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

4.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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

4.4. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

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

4.5. DECLARACIÓN

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

ARTÍCULO V – EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

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

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

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

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

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

No son objeto de 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 VI - CENTRAL DE ALARMA

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

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

SERVICIOS DE ASISTENCIA AL VEHÍCULO

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

- 1. Ámbito de territorialidad:** Países donde AXA ASISTENCIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde a Colombia.
- 2. Accidente automovilístico:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un Vehículo del Beneficiario, ocurrido única y directamente por una causa externa,

fortuita y evidente, que ocurra en el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.

3. Avería: Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo del Vehículo del Beneficiario.

Beneficiarios: El titular de la tarjeta y pasajeros del vehículo. Los demás ocupantes del vehículo del titular, cuando resulten afectados en un accidente, por motivo de su circulación y que adquiera este servicio de Asistencia.

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

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

6. 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.

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

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

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

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

11. Ciudades Principales: Se consideran ciudades principales Bogotá, Medellín, Cali, Palmira, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Popayán, Riohacha, Armenia, Valledupar, Villavicencio, Pasto, Pereira y Tunja. Salvo las zonas que, incluidas dentro del perímetro urbano en las ciudades mencionadas, por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, AXA no tenga acceso.

ARTÍCULO I - PROGRAMA DE ASISTENCIA AL VEHÍCULO

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

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

1.1. DEFINFECCIÓN DE VEHÍCULO

A solicitud del beneficiario, AXA ASISTENCIA coordinará con un proveedor de servicio experto en la limpieza y desinfección del vehículo acogiéndose a las medias sanitarias correspondientes y así mismo eliminar bacterias del lugar mencionado.

Importante:

- La coordinación del servicio se realizará entre 24 y 48 horas dependiendo de la zona a tratar.
- La cancelación de este servicio se podrá realizar máximo con 2 horas de anticipación.
- Este servicio se prestará en Ciudades Principales.

*** 2 eventos al año hasta \$50.000 COP.**

1.2. ROTURA DE VIDRIOS LATERALES POR HURTO

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto asociado a hurto, se produzca la rotura de las ventanas laterales del vehículo, AXA ASISTENCIA se hará cargo de su sustitución en un centro especializado.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que AXA ASISTENCIA no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

*** 1 evento hasta \$200.000 COP.**

1.3. ASISTENCIA IN SITU EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En el evento de presentarse un accidente de tránsito donde esté implicado el vehículo, moto o bicicleta del Beneficiario, AXA Asistencia designará un abogado que acudirá al lugar de los hechos. Esta asistencia será prestada por AXA Asistencia las veinticuatro (24) horas del día, siete (7) días a la semana, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año.

*** 2 eventos al año. No incluye acompañamiento en audiencia.**

1.4. ACOMPAÑAMIENTO A MONTAR EN BICICLETA

A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia coordinará un acompañamiento para montar bicicleta. El acompañamiento es por un máximo de 50 Kms.

Importante:

- Este servicio no incluye bicicleta, prendas de vestir y/o artículos especializados, el beneficiario deberá hacerse cargo de estos.
- Este servicio solo se prestará dentro del perímetro urbano en Bogotá, Cali, Medellín, Bucaramanga y Barranquilla.

*** 1 Evento por semestre.**

1.6. ACOMPAÑAMIENTO Y TRANSPORTE EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO

En caso de hurto del vehículo, estando el Beneficiario en su ciudad de residencia y si no cuenta con un medio de transporte adecuado para ir a colocar el denuncia, el Beneficiario tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de acompañamiento a través de un automóvil, para ser trasladado desde el lugar donde ocurrió el hurto

hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos y/o su domicilio, dentro de su ciudad de residencia.

*** 2 eventos al año / Hasta 2 horas.**

1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

- a) Los vehículos destinados al transporte público de mercancías o personas.
- b) Los vehículos de alquiler, con o sin conductor.
- c) Los vehículos destinados a la enseñanza de conducción o al transporte escolar.
- d) Los vehículos que tengan un peso superior a los 3.500 kilogramos.
- e) Las ambulancias.
- f) Los vehículos que hayan sido modificados o destinados a cualquier competición automovilística.
- g) Las motocicletas.
- h) La carga transportada.
- i) Los gastos derivados de la reparación del Vehículo.
- j) La sustracción de equipajes, de objetos personales o de accesorios incorporados al Vehículo.
- k) El pago de multas, sanciones o infracciones de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- l) Los gastos derivados del lucro cesante.
- m) Las solicitudes de los Servicios de asistencia cuando el Vehículo sea conducido por alguna persona que carezca de licencia expedida por autoridad competente.
- n) Accidentes automovilísticos causados por estados patológicos producidos de manera intencional o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- o) Los accidentes automovilísticos derivados de la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- p) Los vehículos que tengan más de quince (15) años de antigüedad desde su fecha de fabricación.
- q) Las motos que tengan más de diez (10) años de antigüedad desde su fecha de fabricación.

ARTÍCULO II - PROCEDIMIENTOS

2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

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

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

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso al Vehículo del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario

renuncia a su derecho de recibir asistencia.

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

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

2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia, en caso de que peligre su vida, el Beneficiario deberá siempre procurartomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

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

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

2.3. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

2.3.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral 2.2. del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- a) Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- b) Facturas originales de la atención prestada.

c) Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA ASISTENCIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.

2.3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

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

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

2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) Los gastos incurridos por el Beneficiario que hayan sido estudiados y aprobados para rembolsar por parte de AXA ASISTENCIA, sobre los límites que tienen estipulado un monto máximo en dólares, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día en que AXA ASISTENCIA efectúa el proceso del reembolso.
- b) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA sobre el reembolso solicitado por el Beneficiario, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo a la situación que genere el Servicio de asistencia.
- c) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

2.4. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en los límites 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.

2.5. EVENTOS

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

ARTÍCULO III - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

3.1. LIMITACIÓN

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

3.2. COOPERACIÓN

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

3.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de sesenta (60) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente Programa de asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

3.4. SUBROGACIÓN

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

ARTÍCULO IV - EXCLUSIONES

4.1. FUERZA MAYOR

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

4.2. RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA, y AXA ASISTENCIA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para

proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, abogados, hoteles y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

4.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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

4.4. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

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

4.5. DECLARACIÓN

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

ARTÍCULO V - EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

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

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

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

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- i) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.

j) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

No son objeto de 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 VI - CENTRAL DE ALARMA

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

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

SERVICIOS DE ASISTENCIA AL LIFE STYLE

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

1. Ámbito de territorialidad: El derecho a las prestaciones del Programa de asistencia al hogar se extiende a nivel nacional, en Colombia, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA no tenga acceso.

2. Beneficiarios: Todo cliente de Bancoomeva que adquiera este servicio de Asistencia.

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

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

5. Equipo técnico: El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando

el Servicio de asistencia a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.

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

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

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

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

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

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

12. Mascota: Se denomina mascota únicamente perros y gatos.

ARTICULO I. – SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

1.1. ASESORÍA NUTRICIONAL

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

¿Cuáles son las características de este servicio?

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

*** 6 Eventos al año.**

1.2. RUTINA FITNESS

AXA ASISTENCIA orientará telefónicamente al Beneficiario sobre rutinas básicas de

entrenamiento físico y diagnóstico inicial. Así mismo se brindará una orientación telefónica en rutinas de ejercicio. Tenga en cuenta que sólo se realizará la orientación inicial y no contempla llamadas de seguimiento. Duración máxima de llamada 40 minutos.

*** 6 Eventos al año.**

1.3. ASESORÍA EN ENTREVISTAS PERSONALES / MARKETING PERSONAL /LINKEDIN

AXA coordinará y pagará el servicio de orientación telefónica para el buen manejo de entrevistas laborales, marketing personal y LinkedIn. La asesoría se efectuará limitándose a conceptos básicos sobre recomendaciones para un desempeño efectivo en una entrevista laboral, sin que se comprometa la responsabilidad de AXA y sin que sean de obligatorio cumplimiento.

Importante:

- No se garantizan los resultados de las entrevistas de trabajo que adelante el beneficiario en las cuales incluya las recomendaciones brindadas por AXA.
- El tiempo máximo por llamada será de 40 minutos.

*** 2 Eventos al año.**

1.4. ACOMPAÑAMIENTO A CITAS MÉDICAS

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

Importante:

- El conductor esperará hasta 2 horas para recoger al paciente y llevarlo de nuevo a su domicilio.
- Esta asistencia se presta dentro del perímetro urbano de Ciudades Principales (Bogotá, Medellín, Cali, Palmira, Barranquilla, Bucaramanga, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Neiva, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Popayán, Riohacha, Armenia, Valledupar, Villavicencio, Pasto, Pereira y Tunja).
- El Beneficiario deberá facilitar los siguientes datos: nombre, teléfono de contacto, dirección del domicilio del Beneficiario, dirección de centro médico, fecha de la cita, hora programada.
- Tiempo mínimo de coordinación del servicio: 24 horas.

*** 2 Eventos al año.**

1.5. PLANEACIÓN FINANCIERA

AXA ASISTENCIA brindará asesoría telefónica al beneficiario para la elaboración de un plan financiero (Finanzas Personales), que le permita organizar sus gastos mensuales.

Importante:

- Las recomendaciones suministradas no se deben entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad de AXA.
- AXA ASISTENCIA no recolectará información o datos financieros sensibles,

como números de cuentas bancarias, tarjetas de créditos, claves y demás.

- El tiempo máximo por llamada será de 40 minutos.

*** 2 Eventos al año.**

1.6. REVISTAS DIGITALES

A solicitud del Beneficiario, AXA brindará al beneficiario acceso a las principales revistas electrónicas dispuestas por AXA.

*** Amplios y Suficientes. ARTÍCULO II - PROCEDIMIENTOS**

2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

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

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

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

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

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

2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia, en caso de que peligre su vida, el Beneficiario deberá siempre 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.

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

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

2.3. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

2.3.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral 2.2. del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

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

2.3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

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

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

2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) Los gastos incurridos por el Beneficiario que hayan sido estudiados y aprobados para rembolsar por parte de AXA ASISTENCIA, sobre los límites que tienen estipulado un monto máximo en dólares, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día en que AXA ASISTENCIA efectúa el proceso del reembolso.
- b) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA sobre el reembolso solicitado por el Beneficiario, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo a la situación que genere el Servicio de asistencia.
- c) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

2.4. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en los límites 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.

2.5. EVENTOS

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

ARTÍCULO III - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

3.1. LIMITACIÓN

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

3.2. COOPERACIÓN

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

3.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de sesenta (60) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente Programa de asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

3.4. SUBROGACIÓN

AXA ASISTENCIA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos. Cuando los servicios

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

ARTÍCULO IV – EXCLUSIONES

4.1. FUERZA MAYOR

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

4.2. RESPONSABILIDAD

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

4.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

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

4.4. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

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

4.5. DECLARACIÓN

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

ARTÍCULO V - EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

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

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

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

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

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

No son objeto de 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 VI - CENTRAL DE ALARMA

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

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

SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

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

- 1. Ámbito de territorialidad:** AXA Asistencia proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario en Colombia.
- 2. Beneficiarios:** Todo cliente de Bancoomeva que adquiera este servicio de Asistencia.
- 3. Período de vigencia:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a obtener los Servicios de asistencia.
- 4. Programa de asistencia:** Servicios de asistencia brindados a los Beneficiarios por parte de AXA Asistencia.
- 5. Situación de asistencia:** Cualquier suceso o hecho de los descritos en el Programa de asistencia que, de derecho al Beneficiario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Periodo de vigencia y el Ámbito de territorialidad establecido.
- 6. Ciudades Capitales Principales:** Se consideran ciudades capitales principales: Bogotá D.C.; Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Popayán, Riohacha. Salvo las zonas que, incluidas en las ciudades mencionadas, por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, AXA no tenga acceso.

ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

Para acceder a los servicios de asistencia a la Mascota es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- La mascota debe tener su carnet de vacunación al día. No tenerlo es causal de negación del servicio.
- Solo se cubrirán perros y gatos.
- Solo se prestará el servicio a una mascota del beneficiario. En el momento de solicitar el primer servicio se deberá registrar el nombre, tipo de mascota (perro o gato), número de chip y raza de la mascota.
- Todas las mascotas deben tener un chip. No tenerlo es causal de negación del servicio.
- En caso de no contar con Chip, AXA Asistencia podrá indicarle al beneficiario una clínica aliada y obtener un precio preferencial por comprar el producto de asistencia (no se garantiza un porcentaje fijo de descuento).
- En caso de que la mascota sea de una raza potencialmente peligrosa, el beneficiario debe contar con la respectiva póliza de responsabilidad civil que cubra daños a terceros.
- En caso de que la mascota sea de una raza potencialmente peligrosa, el beneficiario debe portarla con el respectivo bozal y trailla.

Sin el cumplimiento de estos requisitos, no se podrá prestar el servicio.

1.1. TRASLADO DE LA MASCOTA POR EMERGENCIA

En caso de Accidente de la Mascota del beneficiario, AXA Asistencia referenciará y coordinará el traslado al centro hospitalario más cercano. AXA Asistencia cubrirá el traslado en el medio de transporte más idóneo, al centro hospitalario local más cercano, de acuerdo con el dictamen del médico veterinario asignado por AXA Asistencia según la naturaleza de las heridas sufridas por el perro o gato beneficiario. Se coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para trasladar a la mascota. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano y máximo en un perímetro de 20 kilómetros del sitio donde se presentó la emergencia. Este servicio se prestará, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de Ciudades Capitales Principales de Colombia.

*** 2 eventos al año hasta \$60.000 COP.**

1.2. SERVICIO DE GUARDERÍA POR DEMORA EN VIAJE DE REGRESO AL HOGAR

Si durante el transcurso de un viaje, estando el Beneficiario fuera de su Ciudad de residencia, y como consecuencia de una emergencia, debe posponer su viaje de regreso, AXA Asistencia brindará el servicio de residencia canica hasta por 3 días seguidos en un centro designado y autorizado por AXA Asistencia. Este servicio solo cubre el costo de la guardería. Alimentación, juguetes y/o medicamentos, deben ser asumidos por el beneficiario dueño de la mascota. Este servicio se prestará, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales principales de Colombia.

Esta asistencia se prestará durante el período de garantía.

*** 1 evento al año.**

1.3. CONSULTA MÉDICA VETERINARIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

En caso de Accidente o Enfermedad de la Mascota del Beneficiario considerada como una urgencia por parte del Equipo médico y técnico de AXA ASISTENCIA, AXA coordinará el servicio de consulta veterinaria, en el domicilio del Beneficiario y/o en la red veterinaria que de acuerdo al criterio de AXA deba remitirse la Mascota.

Importante:

- En esta Asistencia no se incluyen tratamientos, exámenes, medicamentos, cirugías y/o procedimientos médicos derivados del servicio.
- La Mascota debe estar al día con las vacunas para que esta asistencia aplique en un Evento específico.

*** 2 Eventos al año hasta \$100.000 COP.**

1.4. PIPETA ANTI-PULGAS

AXA ASISTENCIA cubrirá el servicio de pipeta antipulgas y el costo de la pipeta. Este servicio se prestará en red veterinaria, los costes correspondientes del desplazamiento si llegase a requerir, correrán a cargo del Beneficiario.

*** 1 Evento al año.**

1.5. VACUNACIÓN EN RED VETERINARIA

Servicio de vacunación de refuerzo anual a Mascota, (vacunación contra la rabia). AXA ASISTENCIA coordinará con su red de proveedores de acuerdo a los límites de esta asistencia.

Importante:

- Solo se prestará para Mascotas mayores de un año y menores de nueve años que cuenten con carné de vacunación al día.
- Los servicios estarán sujetos a validación del Equipo médico y técnico de AXA..

*** 1 Evento al año.**

1.6. APOYO EN LA BUSQUEDA DE LA MASCOTA POR PERDIDA O HURTO

En caso de hurto o pérdida de la mascota, AXA ASISTENCIA ayudará en la búsqueda y localización de la mascota extraviada a través de publicaciones vía web y en redes sociales de fotos y afiches de la mascota con el objetivo de ayudar con su búsqueda. Dentro de dichas publicaciones se publicarán los datos de contacto que relaciona el Beneficiario para que éste sea contactado por terceros que ayuden con la localización de la Mascota.

Importante:

- Este servicio se prestará en la localidad de residencia del propietario de la mascota, dentro del perímetro urbano.
- La pérdida de la mascota se debe reportar al call center máximo 48 horas posteriores de la pérdida, pasado este tiempo no se prestará el servicio.

*** 2 Eventos al año.**

1.7. RED DE DESCUENTOS

Prevía solicitud telefónica del beneficiario, Axa proporcionará información sobre las veterinarias con las que cuente dentro de su red de proveedores, a precio preferencial.

Importante:

- Axa no asume ninguna responsabilidad por los servicios ni la atención prestada por parte del establecimiento elegido.
- El costo de los servicios será pagado directamente por el beneficiario con sus propios recursos.
- Descuento máximo: 10% de descuento.

1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

- a) Las asistencias que a discrecionalidad DEL PROVEEDOR DE ASISTENCIA después del estudio de cada Asistencia específica, no se configuren como una consecuencia derivada de una emergencia o accidente no intencional por parte del Beneficiario o terceros.
- b) Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carnet de vacunación al día.
- c) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita. Enfermedades infecciosas tales como: en perros: distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora. En gatos: calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia,

- peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma.
- d) Enfermedades preexistentes congénita o hereditaria: a. Enfermedades congénitas: o Enfermedades conductuales o Enfermedades oncológicas de cualquier tipo tumorales, quísticas, entiéndase benignas o malignas. o Enfermedades cardiovasculares o Enfermedades endocrinas o metabólicas o Atopías inespecíficas. b. Enfermedades hereditarias: Enfermedades de origen genético con predisposición patológica por raza (luxación Patelar, ruptura de ligamento cruzado, displasia o Luxación de cadera o de codo, Hemivertebbras, Ectropión, Endoprión, Distiquiasis, Encantis, Testiculos Ectopicos (monorquidia o criptorquidia), elongación con o sin síndrome braquicéfalo, hernias umbilicales no traumáticas.
 - e) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escanografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
 - f) Enfermedades conductuales. Enfermedad oncológica.
 - g) Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
 - h) Conductas del afiliado y de la mascota vinculada por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
 - i) Daños o lesiones producidos por la participación de la mascota vinculada en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado. perros destinados para fines comerciales.
 - j) La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones.
 - k) No se prestará servicio de paseador canino ni residencia en guardería a mascotas convalecientes o en tratamientos médicos crónicos.
 - l) Mascotas destinadas para fines comerciales.
 - m) No serán objeto de las asistencias detalladas en este clausulado, mascotas diferentes a perros o gatos.

ARTÍCULO II – PROCEDIMIENTOS

2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

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

- Su nombre y número de cédula.
- 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.
- Tipo de mascota. (Perro o Gato)
- Raza de la mascota.

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 Mascota y/o historia clínica para enterarse de su condición.

Sino hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA Asistencia el acceso

necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia.

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

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

2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia a la Mascota, en caso que peligre su vida, el Beneficiario deberá siempre procurar tomar las medidas necesarias para transferir a la mascota de emergencia a una clínica veterinaria cercana al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos.

2.2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA

Queda establecido que, en caso de que el Beneficiario no se hubiere comunicado a la Central de Alarma de AXA Asistencia prevista, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA Asistencia, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente Programa asistencia a la Mascota. 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.

ARTICULO III - PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

3.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia a la Mascota, 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 efectué el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.

3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA Asistencia, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia

indicados en el presente artículo, y tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a AXA Asistencia de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia. Si transcurrido este período el Beneficiario no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA Asistencia.

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

3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

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

3.4. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia a la mascota o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA Asistencia los topes establecidos en los límites 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.

3.5. EVENTOS

Las garantías en el presente Programa de asistencia a la mascota, 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 a la mascota, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

4.4. SUBROGACIÓN

AXA Asistencia se subrogará al Titular 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 prestados 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 Titular 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 Titular.

ARTÍCULO V – EXCLUSIONES

5.1. No hay lugar al servicio de asistencia en los casos descritos a continuación:

- a) Lesiones causadas a la mascota por sus dueños.
- b) La participación de la mascota en actos criminales.
- c) La práctica de deportes o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- d) Perros o gatos destinados a fines comerciales.
- e) La participación de perros en peleas callejeras ilegales.

5.2. Exclusiones del servicio médico veterinario

Además de las exclusiones mencionadas en el presente documento y lo que se pacte por escrito en el mismo sentido en las condiciones particulares, se excluye de la asistencia denominada “consulta o servicio médico veterinario” las reclamaciones por tratamientos, exámenes, radiografías, medicamentos, cirugías y/o procedimientos derivados del servicio domiciliario.

5.3. Preexistencias

Exclusiones al amparo por accidente de la mascota amparada el presente amparo no cubre los gastos veterinarios a consecuencia de:

- a) Participación de la mascota en riñas con aceptación del asegurado.
- b) Actos de guerra, motín, huelga, asonada, conmoción civil o popular y actos mal intencionados de terceros incluyendo terrorismo.
- c) Terremotos, temblor movimiento sísmico.
- d) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escanografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de

compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.

e) Lesiones o pérdidas funcionales causadas a la mascota amparadas, por terceras personas, cuando están hayan sido víctimas de ataques por parte de la mascota.

f) El incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento del accidente.

g) Los medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.

h) Reembolso por concepto gastos veterinarios por accidente de la mascota amparada.

Parágrafo: no se consideran accidentes las enfermedades ni las intervenciones quirúrgicas o tratamientos con ellas relacionadas ni los abortos o partos que ocurran 48 horas después del accidente.

Exclusiones al amparo por enfermedad no preexistente de la mascota amparada que expresamente convenido que este amparo no cubre:

a) Ninguna enfermedad infecciosa que pueda sufrir la mascota amparada si esto no tiene su carnet de vacunación al día.

b) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita.

c) Enfermedades infecciosas tales como: en perros: distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, babesia, erlichia. Dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora, en gatos: calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia. Bartonella, hemobartidiosis, toxoplasma.

d) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: tac, escanografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.

e) Enfermedades conductuales.

f) Enfermedad oncológica.

g) Gastos derivados por incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.

h) Medicamentos recetados salvo que hayan sido suministrados hospitalariamente.

i) Reembolso por concepto gastos veterinarios por enfermedad de la mascota amparada.

5.5 FUERZA MAYOR

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

5.6. RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA Asistencia, y AXA Asistencia no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea

aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: Veterinarios, hospitales, clínicas, y a cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA Asistencia a un Beneficiario.

5.7. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA Asistencia conforme al presente Programa de servicios de asistencia para la Mascota 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, 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 sea proporcionado.

5.8. LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS

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 para la asistencia a la Mascota.

5.9. DECLARACIÓN

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

ARTÍCULO VI – EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

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

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

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

SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE

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 la asistencia de Hotel en caso de cancelación de vuelo, 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 o fuera del territorio colombiano.

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 y adquieran esta asistencia.

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

1.1. TRASLADO DE AEROPUERTO

Si el Beneficiario estando en su ciudad de residencia no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio programado para ser trasladado desde la residencia del Beneficiario hasta el aeropuerto de la misma ciudad y de este mismo aeropuerto a su residencia.

Importante:

- El Beneficiario deberá solicitar el servicio con (24) horas de anticipación a la hora esperada para el acompañamiento.
- Es obligatorio que el beneficiario sea quien viaje y el ticket de avión deberá estar a nombre del titular de la tarjeta de crédito.
- Solo se asignará un vehículo por servicio de tamaño standard. (5 pasajeros incluyendo el conductor).
- El traslado aplica ida y vuelta siempre y cuando corresponda al mismo viaje, AXA solicitará la información y documentación necesaria para la programación de los servicios durante la solicitud inicial del servicio.
- Si en caso de fuerza mayor se presentara un inconveniente con la programación del servicio, el beneficiario deberá buscar los medios de transporte necesarios para su traslado al aeropuerto y AXA procederá a reembolsar el costo de este transporte de acuerdo con las tablas de precios y distancias establecidas. AXA Asistencia no se hará responsable por pérdida de vuelos o reservas y sus respectivos.
- Este servicio solo se prestará en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira.

*** 3 Eventos al año (Ida y Vuelta).**

1.2. REVISIÓN PREVIAJE

AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. proporcionará al Beneficiario la siguiente información:

- a. Información del lugar al cual va a viajar como clima, cambio de moneda, idioma, información de principales ciudades del país que va a visitar, costumbres y temperatura.
- b. Requerimientos de visa, pasaporte, permisos de entradas a países, impuestos, vacunas y documentación necesaria.

*** Amplios y Suficientes.**

1.3. GASTOS DE HOTEL POR CANCELACIÓN DE VUELO DE REGRESO

AXA ASISTENCIA pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del Beneficiario en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA, después de conocer la cancelación del vuelo de regreso a su ciudad de residencia (La cancelación que debe ser certificada por la aerolínea).

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

*** 1 noche hasta USD 100.**

1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

- a) Cualquier tipo de Pandemia debidamente declarada por la Organización Mundial de la Salud "OMS", incluyendo la actual pandemia de COVID-19.

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 los límites de los servicios del Programa de asistencia.

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 toques establecidos en los límites 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.

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.

TABLA DE LÍMITES DE LAS ASISTENCIAS

Servicio		Límites
Auto	Desinfección automóvil	2 eventos al año hasta \$50.000
	Acompañamiento a montar en bicicleta	1 evento por semestre hasta 50 kms
	Acompañamiento y transporte en caso de hurto de vehículo	2 eventos al año hasta 2 horas
	Rotura de vidrios laterales por hurto	1 evento hasta \$200.000
	Acompañamiento presencial de abogado en caso de accidente de tránsito (Incluye motos y bicicletas)	2 eventos al año no incluye acompañamiento en audiencia

Servicio		Límites
Life style	Asesoría nutricional	6 consultas hasta 40 minutos
	Entrenador personal - rutinas fitness	6 eventos al año hasta 40 minutos
	Revistas digitales	Amplios y suficientes
	Asesoría marca personal linked in.	2 consultas hasta 40 minutos
	Acompañamiento a citas médicas	2 eventos al año hasta 2 horas
	Planeación financiera	6 consultas hasta 40 minutos

Servicio		Límites
Viaje	Traslado a aeropuerto	3 eventos al año ida y vuelta (en Colombia)
	Revisión pre viaje	Amplios y suficientes
	Hotel en caso de cancelación de vuelo de regreso	1 noche hasta USD 100

Servicio		Límites
Mascotas	Asistencia médica veterinaria por accidente o enfermedad	2 eventos Hasta \$100.000
	Traslado de emergencia por accidente	2 eventos hasta \$60.000
	Pipeta antipulgas	1 evento al año
	Refuerzo de rabia	1 evento al año
	Red de descuentos	Hasta 10% de descuento.
	Apoyo en búsqueda de mascota por pérdida o hurto.	2 eventos al año. Publicaciones vía web y en redes sociales
	Guardería de mascotas por demora en viaje de regreso al hogar	Hasta 3 noches seguidas

Fecha de actualización: 20/01/2023.