

## **CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA ASISTENCIA A LAS PERSONAS**

### **1. PROGRAMA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL**

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

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

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

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

**4. Beneficiarios:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito Mastercard o Visa emitida por Banco AV Villas, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito, durante los primeros noventa (90) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día noventa y uno (91).

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

**6. Enfermedad:** Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario, originada por primera vez y después de la fecha de salida de su Ciudad de residencia permanente, que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

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

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

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

**10. Países incluidos en el acuerdo Schengen:**

A la fecha de firma del presente documento, los países que conforman el acuerdo Schengen son: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, República Checa, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Suecia y Suiza y en general, todo país que solicite cubrimiento de 30.000 Euros o su equivalente en dólares para expedición de visas con el fin de otorgar permiso de entrada a este mismo.

**11. Países no incluidos en el acuerdo Schengen:**

El resto de países no incluidos en la definición anterior, punto número 10.

**12. 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 AV Villas.

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

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

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

**ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE**

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

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

tarjeta de crédito con cobertura más alta. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

### **1.1. REFERENCIA MÉDICA**

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

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

***\*Ilimitada por Eventos***

### **1.2. TRASLADO MÉDICO**

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

### **1.4. TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL**

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

los siguientes beneficios:

- a) El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la Ciudad de residencia permanente (AXA ASISTENCIA no reconocerá ni asumirá los gastos funerarios, ni de entierro o cremación) o,
- b) A solicitud de los herederos o Representantes del Beneficiario, el entierro local del Beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de AXA ASISTENCIA por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

***\*Ilimitado por Eventos***

**1.5. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA**

AXA ASISTENCIA pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del Beneficiario en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si ésta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el Equipo médico de AXA ASISTENCIA. Esta garantía quedará limitada hasta máximo de doscientos cincuenta (USD 250) dólares, por noche y por Beneficiario, con un máximo de diez (10) noches.

Para los tarjetahabientes black esta garantía quedará limitada hasta máximo de trescientos (USD 300) dólares, por noche y por Beneficiario, con un máximo de diez (10) noches.

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

**1.6. TIQUETE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE**

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

***\*Ilimitado por Eventos***

**1.7. GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE**

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a cinco (5) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA. Esta garantía quedará limitada hasta máximo de doscientos cincuenta (USD 250) dólares, por noche y por Beneficiario, con un máximo de diez (10) noches. Para los tarjetahabientes Black esta garantía quedará limitada hasta máximo trescientos (USD 300) dólares, por noche y por persona, con un máximo de diez (10) noches.

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

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

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

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

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un periodo superior a 8 días, AXA ASISTENCIA facilitará a un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia, un tiquete de ida y vuelta (Tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de AXA ASISTENCIA), para reemplazarle en las tareas y trabajos que el Beneficiario no pueda realizar a causa de su hospitalización.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a ocho (8) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA, para un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia. Esta garantía quedará limitada hasta máximo de doscientos cincuenta (USD 250) dólares, por noche y por Beneficiario, con un máximo de diez (10) noches. Para tarjetahabientes Black esta garantía quedará limitada hasta máximo trescientos (USD 300) dólares, por noche y por persona, con un máximo de diez (10) noches.

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

### **1.12. GASTOS MÉDICOS PAÍSES INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Periodo de vigencia, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta un máximo de treinta mil (€ 30.000) euros, según país de ocurrencia de la emergencia. Para tarjetahabientes Black esta garantía quedará limitada hasta máximo cuarenta mil (€40.000) euros.

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

### **1.13. GASTOS MÉDICOS PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN**

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

<b>GASTOS MÉDICOS PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>CUBRIMIENTO MÁXIMO POR EVENTO</b>
CLASICA	USD 30.000
ORO / EMPRESARIAL	USD 40.000
PLATINUM	USD 50.000
BLACK	USD 60.000

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

#### **Parágrafo 1: Enfermedad crónica o preexistente**

AXA ASISTENCIA pagará hasta quinientos (USD 500) dólares para la primera atención médica derivada de una enfermedad preexistente o crónica que haya desarrollado un episodio de crisis durante el viaje, a excepción de seguimientos y controles de tratamientos anteriores o chequeos. AXA ASISTENCIA no asumirá a su cargo dentro de esta cobertura ningún medicamento o tratamiento de dicha enfermedad crónica o preexistente.

#### **1.14. GASTOS ODONTOLÓGICOS**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita de carácter odontológico durante el Período de validez de la garantía, AXA ASISTENCIA, organizará y pagará por los servicios odontológicos que se deriven de la atención de emergencia.

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

***\*Ilimitado por Eventos***

#### **1.15. GASTOS FARMACÉUTICOS**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de validez de la garantía, AXA ASISTENCIA, organizará y pagará los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada, hasta los siguientes montos:

<b>GASTOS FARMACÉUTICOS</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 1.500
ORO / EMPRESARIAL	USD 2.000
PLATINUM	USD 2.500
BLACK	USD 2.500

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

#### **1.17. ADELANTO DE FIANZAS HOSPITALARIAS**

En caso de hospitalización del Beneficiario y que los gastos incurridos superen el máximo establecido en los numerales 1.12. y 1.13, AXA ASISTENCIA adelantará al Beneficiario la suma máxima para el pago de dichos gastos adicionales. Hasta los siguientes montos:

<b>ADELANTO DE FIANZA HOSPITALARIA</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 10.000
ORO / EMPRESARIAL	USD 15.000
PLATINUM	USD 15.000
BLACK	USD 25.000

La cantidad adelantada deberá ser rembolsada a AXA ASISTENCIA por el titular de la tarjeta de crédito en un plazo de sesenta (60) días de otorgada.

### **1.18. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA, certificará de manera escrita, los cubrimientos de gastos médicos a los cuales tenga derecho el Beneficiario, de acuerdo al presente documento.

#### ***\*Ilimitado por Eventos***

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

- a) El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- b) Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos realizados fuera del país de residencia pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje u ocurridos en su país después del retorno del Beneficiario.
- c) Los gastos médicos en caso de urgencias vitales por efecto de enfermedades preexistentes y sus complicaciones. En el momento que AXA ASISTENCIA determine a través de los reportes médicos y el concepto de su Equipo médico la existencia de una enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización, y/o tratamiento de urgencia, informara al Beneficiario que todos los gastos médicos, de tratamiento y atención de urgencia derivados de esta preexistencia serán en su totalidad por cuenta del Beneficiario e AXA ASISTENCIA no tendrá ninguna obligación en este caso.
- d) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- e) No se cubrirá enfermedades cardíacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- f) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- g) Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.



- h) Enfermedades mentales o alienación.
- i) Tratamientos médicos en Colombia, incluidos los tratamientos derivados de una atención por urgencia cubierta por AXA ASISTENCIA.
- j) Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la cobertura. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- k) Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intracraneanas de cualquier localización, ni eventos isquémicos. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- l) Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el Beneficiario.
- m) Cirugía plástica reconstructiva con fines estéticos. Se cubrirá únicamente la cirugía plástica reconstructiva de urgencia para asegurar la funcionalidad del paciente. Máximo setenta y dos (72) horas después del trauma inicial.
- n) Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- ñ) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- o) Cáncer y todos sus tratamientos
- p) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)
- q) Para la asistencia odontológica, quedan excluidos los tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.
- r) Autolesiones.
- s) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- t) La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes peligrosos o de alto riesgo.
- u) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- v) Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.
- w) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- x) SIDA y las enfermedades derivadas.
- y) Cuando el Beneficiario se auto asista y acceda a un hospital que no esté incluido dentro de la red médica de AXA ASISTENCIA, a menos que AXA ASISTENCIA autorice tal excepción previamente. Los siguientes centros médicos quedan expresamente excluidos: BELJING UNITED FAMILY HOSPITAL AND CLINICS en CHINA (Beijing, Shanghai y Guangzhou). HOSPITEN BAVARO (Punta Cana); HOSPITEN SANTO DOMINGO (Santo Domingo); HOSPITEN (Cancún), Playa del Carmen (Riviera Maya), México & Tenerife, Lanzarote, Gran Canaria, Málaga en España. HAMPILAND CLINIC en CUZCO (Perú).
- z) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.
- aa) Los gastos médicos y hospitalarios dentro del territorio de Colombia.

### **1.19. ASISTENCIA LEGAL**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referirá a un abogado local y/o un perito para que este ejerza la defensa y/o preste sus servicios ha dicho Beneficiario en caso de cualquier denuncia o demanda en su contra. AXA ASISTENCIA no será responsable ni tendrá obligación alguna frente a dicho Beneficiario con respecto de los servicios prestados por dicho abogado y/o el resultado de su gestión. La cobertura máxima para gastos judiciales es limitada.

### **1.20. ADELANTO DE FIANZAS PARA GASTOS JUDICIALES**

En caso de arresto o detención del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, AXA ASISTENCIA hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía a fin de procurar obtener la libertad provisional del Beneficiario. Depósito de garantía hasta los siguientes montos:

<b>ADELANTO DE FIANZA PARA GASTOS JUDICIALES</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 10.000
ORO / EMPRESARIAL	USD 15.000
PLATINUM	USD 15.000
BLACK	USD 25.000

Queda excluida cualquier reclamación que se derive de un riesgo ocupacional, o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o cualquier otra acción criminal. Previamente a desembolso de cualquier avance de pago por AXA ASISTENCIA, el Beneficiario o su representante deberán otorgar a AXA ASISTENCIA una garantía del reembolso o si aplicare, autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente.

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

### **1.21. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

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

***\*Ilimitado por Eventos***

## **1.22. SERVICIO DE REFERENCIAS DE GRÚAS Y TALLERES A NIVEL MUNDIAL**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA le indicará las direcciones y números de teléfonos de grúas y/o talleres más cercanos al lugar donde se encuentre el Beneficiario.

***\*Ilimitado por Eventos***

## **1.23. INFORMACIÓN**

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

Información para Ejecutivos

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles

Información Turística

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

***\*Ilimitado por Eventos***

## **1.24. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

AXA ASISTENCIA se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, derivados de los servicios prestados del presente Programa de asistencia.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

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

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

En caso de extravío o pérdida del equipaje del Beneficiario, durante su transporte en avión de línea comercial, AXA ASISTENCIA prestará asesoría al Beneficiario para la denuncia de los hechos frente a la aerolínea y ayudará en su búsqueda.

Es de indicar que la responsabilidad de extravío o pérdida del equipaje es de la aerolínea y AXA ASISTENCIA únicamente asistirá al Beneficiario en la búsqueda del mismo. Si el equipaje fuera recuperado, AXA ASISTENCIA se encargará de coordinar su transporte hasta el lugar donde se encuentre el Beneficiario en viaje o hasta la Ciudad de residencia permanente en Colombia.

***\*Ilimitado por Eventos***

**2.2. ADELANTO POR DEMORA DE EQUIPAJE**

Si el Beneficiario sufriera demora en el arribo de su equipaje a la ciudad de destino, siendo este transportado en avión de línea comercial, y que el mismo no fuera recuperado por la aerolínea durante las doce (12) horas siguientes al arribo del vuelo, AXA ASISTENCIA adelantará al Beneficiario, por el medio que considere más idóneo, la suma única y máxima indicada en el presente inciso, por Evento.

<b>ADELANTO POR DEMORA DE EQUIPAJE</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 400
ORO / EMPRESARIAL	USD 400
PLATINUM	USD 500
BLACK	USD 1.000

Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario y del número de Beneficiarios (Titular, conyugue, hijos menores de 25 años o padres) que estén viajando. No aplica en el trayecto del vuelo de regreso del Beneficiario a su Ciudad de residencia.

Para tener derecho a dicho importe el Beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar a AXA ASISTENCIA sobre la demora en el arribo del equipaje a la ciudad de destino, dentro de las siguientes seis (6) horas de arribo del vuelo en el que viaja el Beneficiario.
- b) Enviar por FAX o correo electrónico a AXA ASISTENCIA copia de la declaración de irregularidad en el transporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del ticket de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass. AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informa al Beneficiario el número de FAX y/o el correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- c) AXA ASISTENCIA procederá a realizar el abono por compensación indicado en el presente inciso, una vez haya recibido toda la documentación requerida.

**2.3. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DEFINITIVA DE EQUIPAJE**

Si el Beneficiario sufriera la pérdida definitiva en el transporte de su equipaje en

avión de línea comercial, AXA ASISTENCIA abonará al Beneficiario, suplementariamente a lo pagado por la aerolínea, por el medio que considere más idóneo, la suma única y máxima indicada en el presente inciso, por Evento. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario y del número de Beneficiarios (Titular, conyugue, hijos menores de 25 años o padres) que estén viajando.

A la cantidad abonada por concepto de compensación por pérdida definitiva del equipaje que se indica en este inciso, le será deducida del importe pagado al Beneficiario por concepto de compensación en caso demora de equipaje, indicado en el inciso anterior.

<b>COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DEFINITIVA DEL EQUIPAJE</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 1.200 (suplementaria)
ORO / EMPRESARIAL	USD 1.600 (suplementaria)
PLATINUM	USD 2.000 (suplementaria)
BLACK	USD 2.500 (suplementaria)

Para que se haga efectiva la compensación el Beneficiario debe cumplir las siguientes condiciones:

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

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

- a) Este beneficio no aplicará cuando se presente retención / aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales.

b) AXA ASISTENCIA realizará compensaciones por demora o pérdida del equipaje por Evento y no por número de maletas.

c) En el caso de familias viajando juntas y que llegaren a presentar demora o pérdida de equipaje, se entenderá como un Evento, e AXA ASISTENCIA sólo cubrirá una compensación por demora o pérdida por familia.

### **ARTÍCULO III – SERVICIOS DE ASISTENCIA POR IMPREVISTOS DE VIAJE**

- Los servicios de asistencia por imprevistos de viaje aplican únicamente para el titular de la tarjeta de crédito.

- El beneficio es válido en trayectos internacionales realizados en aerolíneas comerciales.

- Las circunstancias imprevisibles que se presenten deben estar fuera del control del titular de la tarjeta de crédito y siempre y cuando haya perdido su transporte aéreo y no pueda llegar a su destino final dentro del horario programado.

- Los servicios se prestan si la aerolínea no le ofrece al titular de la tarjeta de crédito otra alternativa para transportarse.

- El vuelo debe estar registrado en la compañía aérea.

- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por AV Villas, aplicará únicamente el cubrimiento por la tarjeta de crédito con cobertura más alta.

#### **3.1. SERVICIO EN CASO DE CANCELACIÓN DE VUELO**

En caso de cancelación de vuelo por parte de la aerolínea a consecuencia de una falla presentada en el avión, AXA ASISTENCIA se hará cargo y pagará por un tiquete aéreo del trayecto cancelado, hasta por los montos descritos según tipo de tarjeta de crédito. El excedente a que haya lugar correrá por cuenta del titular de la tarjeta de crédito.

<b>CANCELACIÓN DE VUELO</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 500
ORO / EMPRESARIAL	USD 750
PLATINUM	USD 1.000
BLACK	USD 1.500

Para tener derecho a dicho importe el titular de la tarjeta de crédito deberá:

a. Informar a AXA ASISTENCIA inmediatamente sobre dicho retraso o cancelación.

b. Entregar a AXA ASISTENCIA copia del pasabordo dado por la aerolínea.

c. Certificado oportuno de incidencia expedido por la compañía aérea.

De esta garantía se excluyen las situaciones presentadas en la aerolínea y que influyan en la prestación del servicio como huelga, insolvencia, liquidación,

pérdida o suspensión de la autorización para operar, quiebra o suspensión de actividades operativas. Así mismo quedan excluidos los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.

### **3.2. ADELANTO POR RETRASO DE VUELO AEREO**

En caso de presentarse retraso o demora de viaje en vuelo motivado las condiciones climáticas, siempre y cuando esta demora sea mayor a 12 horas a partir de la hora prevista de salida, AXA ASISTENCIA abonará al titular de la tarjeta de crédito el importe máximo indicado a continuación:

<b>CANCELACIÓN DE VUELO</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 200
ORO / EMPRESARIAL	USD 200
PLATINUM	USD 300
BLACK	USD 500

Para tener derecho a dicho importe el Beneficiario deberá:

- a. Informar a INTER PARTNER ASSISTANCE inmediatamente sobre dicho retraso.
- b. Entregar a INTER PARTNER ASSISTANCE copia del pasabordo dado por la aerolínea.
- c. Certificado oportuno de incidencia expedido por la compañía aérea.

De esta garantía se excluyen las situaciones presentadas en la aerolínea y que influyan en la prestación del servicio como huelga, insolvencia, liquidación, pérdida o suspensión de la autorización para operar, quiebra o suspensión de actividades operativas. Así mismo quedan excluidos los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico.

## **ARTÍCULO IV – PROCEDIMIENTOS**

### **4.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA**

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

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

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

En los casos en que AXA ASISTENCIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad de validez definida para el servicio, el Beneficiario podrá, después de autorización previa por parte de AXA ASISTENCIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas de los servicios del Programa de asistencia.

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

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

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

### **4.2.2. 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.

## **4.3. TRASLADO MEDICO Y REPATRIACIÓN**

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

a) Con el fin de ayudar a AXA ASISTENCIA a tomar las medidas necesarias lo



antes posible, el Beneficiario o la persona que actúe por parte del mismo deberá facilitar los siguientes datos: Nombre, dirección y teléfono del centro hospitalario donde se encuentre internado. Nombre, dirección y teléfono del médico local y, en caso necesario del médico de cabecera.

b) En cada caso, el Equipo médico de AXA ASISTENCIA de acuerdo con el médico local, decidirá si el traslado debe ser efectuado, así como la fecha y el medio de transporte.

c) En caso de que AXA ASISTENCIA tuviera que pagar el costo del transporte del Beneficiario, éste último deberá entregar el cupón no utilizado de su tiquete original o su contravalor, si tuviere derecho a reembolso del mismo.

#### **4.4. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS**

##### **4.4.1. 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 (4.2.) 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.

##### **4.4.2. 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.

#### **4.4.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES**

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

#### **4.5. EXCEDENTES**

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

#### **4.6. 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, 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 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 VI - EXCLUSIONES**

#### **6.1. 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.

#### **6.2. RESPONSABILIDAD**

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

#### **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 AV VILLAS 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, 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 cobertura los hechos siguientes:

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

## **2. PROGRAMA DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS EN VIAJE NACIONAL**

**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 y AXA ASISTENCIA IPS proporcionarán los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde a Colombia. Para el Programa de servicios de asistencia a las personas en viaje, se entenderá que el Beneficiario tendrá derecho a los servicios siempre y cuando se encuentre a más de veinticinco (25) km fuera de su Ciudad de residencia.

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

**3. Beneficiarios:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito Mastercard o Visa emitida por Banco AV Villas, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito.

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

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

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

**9. 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 AV VILLAS.

**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 y AXA ASISTENCIA IPS a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente documento.

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

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

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

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

##### **1.1. REFERENCIA MÉDICA**

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

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

##### ***\*Ilimitado por Eventos***

##### **1.2. TRASLADO MÉDICO**

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

- a) El control previo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA IPS en contacto con el médico que atiende al Beneficiario herido o enfermo, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro

hospitalario más cercano.

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

***\*Ilimitado por Eventos***

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

### **1.4. TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL**

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

- a) El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la Ciudad de residencia permanente (AXA ASISTENCIA no reconocerá ni asumirá los gastos funerarios, ni de entierro o cremación) o,
- b) A solicitud de los herederos o Representantes del Beneficiario, el entierro local del Beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de AXA ASISTENCIA por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

AXA ASISTENCIA IPS pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del Beneficiario en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA IPS, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si ésta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el Equipo médico de AXA ASISTENCIA. Esta garantía quedará limitada hasta doscientos cincuenta (USD 250) dólares por noche, con un máximo 10 noches por Beneficiario. Para tarjetahabientes Black esta garantía quedará limitada hasta trescientos (300 USD) dólares por noche, con un máximo de diez (10) noches por Beneficiario.

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

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

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

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a cinco (5) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA. Esta garantía quedará limitada hasta máximo doscientos cincuenta (USD 250) dólares por noche, con un máximo 10 noches por Beneficiario. Para tarjetahabientes Black esta garantía quedará limitada hasta trescientos (300 USD) dólares por noche, con un máximo de diez (10) noches por Beneficiario.

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

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

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

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

AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del Beneficiario por avión de línea regular tarifa en clase económica, en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado, entendiéndose padres, hijos o su cónyuge, en la Ciudad de



residencia permanente, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un periodo superior a 8 días, AXA ASISTENCIA facilitará a un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia, un tiquete de ida y vuelta (Tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de AXA ASISTENCIA), para reemplazarle en las tareas y trabajos que el Beneficiario no pueda realizar a causa de su hospitalización.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a ocho (8) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA, para un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia. Esta garantía quedará limitada hasta máximo de doscientos cincuenta (USD 250) dólares por noche, con un máximo 10 noches por Beneficiario. Para tarjetahabientes Black esta garantía quedará limitada hasta trescientos (300 USD) dólares por noche, con un máximo de diez (10) noches por Beneficiario.

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

**1.12. GASTOS ODONTOLÓGICOS**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita de carácter odontológico durante el Periodo de validez de la garantía, AXA ASISTENCIA IPS, organizará y pagará por los servicios odontológicos que se deriven de la atención de emergencia, hasta el monto máximo indicado a continuación:

<b>GASTOS ODONTOLÓGICOS</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 300
ORO / EMPRESARIAL	USD 300
PLATINUM	USD 400
BLACK	USD 500

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

### 1.13. GASTOS FARMACÉUTICOS

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de validez de la garantía, AXA ASISTENCIA IPS, organizará y pagará los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada, hasta el monto máximo indicado a continuación:

<b>GASTOS FARMACÉUTICOS</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>COBERTURA</b>
CLASICA	USD 300
ORO / EMPRESARIAL	USD 300
PLATINUM	USD 400
BLACK	USD 500

### 1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

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

ñ) Para la asistencia odontológica, quedan excluidas las prótesis dentales, tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.

o) Autolesiones.

p) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.

q) La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes peligrosos o de alto riesgo.

r) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.

s) Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.

t) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.

u) SIDA y las enfermedades derivadas.

v) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.

#### **1.14. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

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

***\*Ilimitado por Eventos***

#### **1.15. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

AXA ASISTENCIA se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, derivados de los servicios prestados del presente Programa de asistencia.

***\*Ilimitado por Eventos***

#### **1.16. INFORMACIÓN GENERAL**

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

Información para Ejecutivos

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles

Información Turística

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

***\*Ilimitado por Eventos***

### **1.17. INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CARRETERAS**

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

***\*Ilimitado por Eventos***

### **1.18. REFERENCIA DE TÉCNICOS AL HOGAR**

A consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará el envío de técnicos en las siguientes especialidades: Electricista, Plomero, Cerrajero y Vidriero.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

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

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

### **2.2. ADELANTO POR DEMORA DE EQUIPAJE**

Si el Beneficiario sufriera demora en el arribo de su equipaje a la ciudad de destino, siendo este transportado en avión de línea comercial, y que el mismo no fuera recuperado por la aerolínea durante las doce (12) horas siguientes al arribo del vuelo, AXA ASISTENCIA abonará al Beneficiario, por el medio que considere

más idóneo, la suma única y máxima de trecientos (USD 300) dólares, por Evento. Para tarjetahabientes Black esta garantía quedará limitada hasta máximo seiscientos (USD 600) dólares, por Evento. Este beneficio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario y no aplica en el trayecto del vuelo de regreso del Beneficiario a su Ciudad de residencia.

Para tener derecho a dicho importe el Beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar a AXA ASISTENCIA sobre la demora en el arribo del equipaje a la ciudad de destino, dentro de las siguientes seis (6) horas de arribo del vuelo en el que viaja el Beneficiario.
- b) Enviar por FAX o correo electrónico a AXA ASISTENCIA copia de la declaración de irregularidad en el transporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del tiquete de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass. AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informa al Beneficiario el número de FAX y/o el correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- c) AXA ASISTENCIA procederá a realizar el abono por compensación indicado en el presente inciso, una vez haya recibido toda la documentación requerida.

### **2.3. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DEFINITIVA DE EQUIPAJE**

Si el Beneficiario sufriera la pérdida definitiva en el transporte de su equipaje en avión de línea comercial, AXA ASISTENCIA abonará al Beneficiario, suplementariamente a lo pagado por la aerolínea, por el medio que considere más idóneo, la suma única y máxima indicada en el presente inciso, por Evento. Este beneficio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario.

A la cantidad abonada por concepto de compensación por pérdida definitiva del equipaje que se indica en este inciso, le será deducida del importe pagado al Beneficiario por concepto de compensación en caso demora de equipaje, indicado en el inciso anterior.

<b>COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DEFINITIVA DEL EQUIPAJE</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>MONTO</b>
CLASICA	USD 1.200 (Suplementaria)
ORO	USD 1.600 (Suplementaria)
PLATINUM	USD 1.800 (Suplementaria)
BLACK	USD 2.000 (suplementaria)

Para que se haga efectiva la compensación el Beneficiario debe cumplir las siguientes condiciones:

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

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

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

## **ARTÍCULO III – PROCEDIMIENTOS**

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

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

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

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo médico de AXA ASISTENCIA IPS 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 IPS 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 IPS o 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 las coberturas 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 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.

#### **4.2.2. 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.

### **4.3. TRASLADO MEDICO Y REPATRIACIÓN**

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

- a) Con el fin de ayudar a AXA ASISTENCIA IPS 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 IPS de acuerdo con el médico local, decidirá si el traslado debe ser efectuado, así como la fecha y el medio de transporte.

c) En caso de que AXA ASISTENCIA IPS tuviera que pagar el costo del transporte del Beneficiario, éste último deberá entregar el cupón no utilizado de su tiquete original o su contravalor, si tuviere derecho a reembolso del mismo.

#### **4.4. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS**

##### **4.4.1. 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 (4.2.) 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.

##### **4.4.2. 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.

##### **4.4.3. 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.

#### **4.5. 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 IPS los topes establecidos en las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

#### **4.6. 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 IPS o 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 IPS y AXA ASISTENCIA se subrogarán 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 IPS y AXA ASISTENCIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros,

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

## **ARTÍCULO VI - EXCLUSIONES**

### **6.1. FUERZA MAYOR**

AXA ASISTENCIA IPS y 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, 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 IPS o AXA 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 IPS o AXA ASISTENCIA, e AXA ASISTENCIA IPS y 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 IPS o AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

### **6.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA IPS y 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 IPS, ni AXA ASISTENCIA, ni AV VILLAS podrán reclamarse), multas o sanciones así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además la responsabilidad de AXA ASISTENCIA IPS y 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, 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 cobertura los hechos siguientes:

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

### **ARTÍCULO 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.

En Bogotá 644 6155  
A nivel nacional 01 8000 919456

### **3. PROGRAMA ASISTENCIA AL VEHÍCULO**

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

**1. Ámbito de territorialidad:** Países donde AXA ASISTENCIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde a Colombia.

**2. Accidente automovilístico:** Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un Vehículo del Beneficiario, ocurrido única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente, que ocurra en el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.

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

**4. Beneficiarios:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MasterCard o Visa emitida por Banco AV Villas, que tenga residencia permanente en Colombia, y que tenga realizado su nombre en dicha tarjeta.

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

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

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

**8. Período de vigencia del servicio:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia y que está indicado en su tarjeta de crédito emitida por AV VILLAS.

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

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

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

#### **ARTÍCULO I – PROGRAMA DE ASISTENCIA AL VEHÍCULO**

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

- a) Para este Programa de asistencia se define Vehículo particular liviano como todo automóvil, campero, camioneta cerrada de pasajeros o pick-ups, matriculado como servicio particular a nombre de una tarjeta de crédito emitida por AV VILLAS, según definiciones anteriores.
- b) Los Servicios de asistencia se prestan en caso de presentarse una emergencia o Situación de asistencia descrita en el Programa de asistencia.
- c) 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.
- e) Se cubrirá un solo un Vehículo por cliente.

#### **1.1. REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS**

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

#### ***\*Ilimitado por Eventos***

#### **1.2. ENVÍO Y PAGO DE GRÚA**

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

<b>ENVÍO Y PAGO DE GRÚA</b>		
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>LUGAR DE OCURRENCIA</b>	<b>VISA</b>
CLASICA	Fuera del perímetro urbano de la Ciudad de residencia del Beneficiario	USD 300
ORO	Fuera del perímetro urbano de la Ciudad de residencia del Beneficiario por Avería y dentro y fuera del perímetro urbano de la Ciudad de residencia del Beneficiario por Accidente automovilístico	USD 400
PLATINUM	Dentro y fuera del perímetro urbano de la Ciudad de residencia del Beneficiario por Avería o Accidente automovilístico	ILIMITADO
BLACK	Dentro y fuera del perímetro urbano de la Ciudad de residencia del Beneficiario por Avería o Accidente automovilístico	ILIMITADO

### **1.3. SERVICIOS DE EMERGENCIA**

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

#### ***\*Ilimitado por Eventos***

### **1.4. SERVICIOS EN CASO DE INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO**

En caso que el Vehículo no pudiera circular como consecuencia de una Avería o un Accidente automovilístico, ocurrido fuera del perímetro urbano de la Ciudad de residencia del Beneficiario, y habiendo prestado AXA ASISTENCIA el servicio de envío y pago de grúa, AXA ASISTENCIA ofrecerá uno de los siguientes servicios, entendiéndose como los numerales 1.4.1., 1.4.2., o 1.4.3. Los demás servicios indicados en este numeral aplican independientemente.

#### **1.4.1. TRASLADO DE PASAJEROS AL LUGAR DE DESTINO**

El traslado de los pasajeros, máximo el número de personas ocupantes indicado en la tarjeta de propiedad del Vehículo, desde el lugar donde se presentó la

Situación de emergencia hasta el lugar de destino previsto, en Colombia. AXA ASISTENCIA cubrirá los costos de dicho traslado hasta el límite del valor del traslado hasta la Ciudad de residencia del Beneficiario.

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

***\*Ilimitado por Eventos***

**1.4.2. TRASLADO DE PASAJEROS A LA CIUDAD DE RESIDENCIA**

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

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

**1.4.3. GASTOS DE ESTANCIA POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO**

En caso que el Vehículo no pudiera circular como consecuencia de una Avería o un Accidente automovilístico, ocurrido en una ciudad diferente a la Ciudad de residencia del Beneficiario, y habiendo prestado AXA ASISTENCIA el servicio de envío y pago de grúa, AXA ASISTENCIA coordinará y pagará los gastos de hotel, hasta doscientos cincuenta (250 USD), por noche y por pasajero, máximo cuatro (4) pasajeros, durante una (1) noche. Para tarjetahabientes Black esta garantía quedará limitada hasta máximo trescientos (USD 300) dólares, por noche y por pasajero, máximo cuatro (4) pasajeros, durante una (1) noche.

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

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

**1.5. TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO**

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

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

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

***\*Ilimitado por Eventos***

**1.6. REFERENCIA DE RENTA DE VEHÍCULO**

A solicitud del Beneficiario y de acuerdo sus especificaciones, AXA ASISTENCIA brindará y referirá empresas locales que presten el servicio de renta de vehículos para que el Beneficiario tenga acceso a este servicio.

***\*Ilimitado por Eventos***

**1.7. SERVICIOS EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO**

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

- a) El traslado de los pasajeros, máximo el número de personas ocupantes indicado en la tarjeta de propiedad del Vehículo, desde el lugar donde se presentó el hurto del Vehículo hasta el lugar de destino previsto, en Colombia. AXA ASISTENCIA cubrirá los costos de dicho traslado hasta el límite del valor del traslado hasta la Ciudad de residencia del Beneficiario.
- b) El traslado de los pasajeros, máximo el número de personas ocupantes indicado en la tarjeta de propiedad del Vehículo, desde el lugar donde se presentó el hurto del Vehículo hasta la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario, que debe ser en Colombia.
- c) Gastos de hotel hasta doscientos cincuenta (250 USD), por noche y por pasajero, máximo cuatro (4) pasajeros, durante una (1) noche. Para tarjetas habientes Black esta garantía quedará limitada hasta máximo trescientos (USD 300) dólares, por noche y por pasajero, máximo cuatro (4) pasajeros, durante una (1) noche.

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

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

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

AXA ASISTENCIA elegirá, según sus criterios, el medio de transporte más



adecuado que podrá ser, avión de línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado, según sea el caso.

Queda entendido que para tener acceso a recibir los Servicios de asistencia mencionados en el presente inciso, el Beneficiario deberá haber hecho previamente la denuncia del hurto del Vehículo ante las autoridades competentes y deberá enviar a AXA ASISTENCIA copia de dicha denuncia.

#### **1.8. ASESORÍA JURÍDICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO**

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

***\*Ilimitado por Eventos***

#### **1.9. SERVICIO DE CONDUCTOR PROFESIONAL**

En caso de imposibilidad del Beneficiario para conducir el Vehículo a consecuencia de un Accidente automovilístico, ocurrido fuera de su Ciudad de residencia permanente, y si ninguno de los acompañantes pudiera sustituirlo con la debida habilitación, AXA ASISTENCIA pondrá a su disposición un conductor profesional para conducir el Vehículo desde el lugar donde se encuentre hasta el lugar de destino previsto, siempre y cuando sea dentro del territorio Colombiano.

***\*Ilimitado por Eventos***

#### **1.10. INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CARRETERAS**

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

***\*Ilimitado por Eventos***

#### **1.11. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

AXA ASISTENCIA se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, derivados de los servicios prestados del presente Programa de asistencia.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

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

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

## **ARTÍCULO II – PROCEDIMIENTOS**

### **2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA**

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

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

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

En los casos en que AXA ASISTENCIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Beneficiario podrá, después de autorización previa por parte de AXA ASISTENCIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas 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 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:

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

### **2.3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS**

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

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

### **2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES**

- a) Los gastos incurridos por el Beneficiario que hayan sido estudiados y aprobados para reembolsar por parte de AXA ASISTENCIA, sobre coberturas 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 las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

### **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 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.

### **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 AV VILLAS 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 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 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 cobertura los hechos siguientes:

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

#### **ARTÍCULO 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.

En Bogotá **644 6155**

A nivel nacional **01 8000 919456**

### **4. PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR**

**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:

**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.

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

**4. Beneficiarios:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito Mastercard o Visa emitida por Banco AV Villas, que tenga residencia permanente en Colombia, y que tenga realizado su nombre en dicha tarjeta.

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

**6. Enfermedad:** Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario que ocurra en el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia al hogar.

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

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

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

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

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

**12. Período de vigencia del servicio:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia y que está indicado en su tarjeta de crédito emitida por AV VILLAS.

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

**14. 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.

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

## **ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR**

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

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

- 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 una sola Vivienda por cliente.

#### **1.1. GASTOS MENORES DE REPARACIÓN DERIVADOS DE LA EMERGENCIA**

AXA ASISTENCIA pagará hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si ella se da lugar, como consecuencia de una emergencia cubierta en las condiciones indicadas más adelante (cerrajería de emergencia, plomería de emergencia, electricidad de emergencia y vidriería de emergencia). La presente cobertura opera por Evento y por profesional y es ilimitada en número de Eventos en el año por Vivienda.

<b>GASTOS MENORES DE REPARACIÓN</b>	
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>VISA</b>
CLASICA	USD 300
ORO	USD 350
PLATINUM	USD 400
BLACK	USD 450

##### **1.1.1. CERRAJERO DE EMERGENCIA**

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda, el Beneficiario se viera imposibilitado de entrar a su domicilio, AXA ASISTENCIA enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que éste realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al domicilio y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma.

Quedan excluidos de la presente cobertura: la apertura y cambio de guardas de las cerraduras de puertas internas del inmueble; la apertura de cerraduras de guardarropas, alacenas o cualquier mueble; la reparación y/o reposición de todo

tipo de cerraduras ya sean internas o de puertas de ingreso a la Vivienda. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de puertas y gastos de ornamentación.

### **1.1.2. PLOMERÍA DE EMERGENCIA**

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua dentro de la Vivienda, siempre y cuando no sean a consecuencia de maltrato o mal manejo o descuido de los usuarios, AXA ASISTENCIA enviará con la mayor prontitud posible un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" precisa para que la avería sea controlada, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan; en este caso AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales. Cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane.

Quedan excluidas de la presente cobertura: la reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la Vivienda, así como el taponamiento y arreglo de sifones, canales y/o bajantes, reparación de goteras debida a una mala impermeabilización o protección de cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni la reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones. Se excluyen el arreglo de las conducciones correspondientes a áreas comunes y cuando el daño se presente en tubería galvanizada, hierro fundido, de asbesto cemento y cerámica. Igualmente se excluye los daños que se generen por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

### **1.1.3. ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de Avería en las instalaciones particulares de la Vivienda, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, AXA ASISTENCIA enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico siempre que el estado de la instalación lo permita y que no provenga de factores externos. AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales. Cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane.

Quedan excluidas de la presente cobertura: la reparación de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc. y/o reparaciones de las averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos fluorescentes, etc. y/o la reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico, y cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

### **1.1.4. VIDRIERÍA DE EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del encerramiento de la Vivienda, AXA ASISTENCIA enviará a la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia" siempre y

cuando las circunstancias así lo permitan, en este caso AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales.

Quedan excluidas de la presente cobertura: todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la Vivienda, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento del domicilio, la rotura de cualquier tipo de espejos, así como los gastos de ornamentación que se generen.

## **1.2. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS**

A consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda, y que no se encuentre cubierta por los servicios de asistencia, según las condiciones descritas en los numerales 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará el envío de técnicos en las siguientes especialidades: Electricista, Plomero, Cerrajero y Vidriero. El costo total de los servicios, incluido el desplazamiento, la mano de obra y los materiales, será asumido en su totalidad por el Beneficiario.

***\*Ilimitado por Eventos***

## **1.3. REFERENCIA DE PROFESIONALES**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda, AXA ASISTENCIA referenciará a técnicos en las siguientes especialidades, sin asumir ninguna cobertura, costo o responsabilidad: i) Jardinería, ii) Vigilancia, iii) Arquitectura, iv) Ebanistería, v) Pintura, vi) Lavado de tapetes. El costo de los servicios prestados por los profesionales referidos estará por cuenta del Beneficiario.

***\*Ilimitado por Eventos***

## **1.4. SERVICIOS EN CASO DE INHABILIDAD DE LA VIVIENDA**

### **1.4.1. GASTOS DE HOTEL**

Cuando la Vivienda, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., resultará inhabitable, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos de hospedaje del Beneficiario en un hotel cercano a su domicilio. Esta cobertura quedará limitada hasta doscientos cincuenta (250 USD) dólares, por noche para cuatro (4) personas que residan en la Vivienda, incluyendo el Beneficiario, y con un máximo de cinco (5) noches. Para los tarjetahabientes black esta garantía quedará limitada hasta máximo de trescientos (USD 300) dólares, por noche para cuatro (4) personas que residan en la Vivienda, incluyendo el Beneficiario, y con un máximo de cinco (5) noches.

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

#### **1.4.2. GASTOS DE VIGILANCIA DE LA VIVIENDA**

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., resultará inhabitable y siempre que la misma hubiera quedado desprotegida en sus accesos, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo la vigilancia de la misma, durante máximo cinco (5) días, hasta un monto máximo de USD 500 por día. No obstante AXA ASISTENCIA no asumirá ninguna responsabilidad por pérdidas, daños o deterioros durante este período.

#### **1.4.3. GASTOS DE MUDANZA**

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., resultará inhabitable, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos de mudanza del mobiliario y enseres que designe el Beneficiario, para ser trasladados a un domicilio provisional, dentro del mismo municipio donde ha ocurrido la emergencia, cubriendo hasta USD 250 para dicho traslado.

#### **1.4.4. GASTOS DE BODEGAJE**

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., AXA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos inherentes al depósito de los muebles o enseres en un guardamuebles del mismo municipio, cubriendo hasta un período máximo de cinco (5) noches y hasta un máximo de USD 250.

#### **1.4.5. RETORNO ANTICIPADO POR EMERGENCIA EN EL HOGAR**

Si durante el transcurso de un viaje en Colombia, estando el Beneficiario fuera de su Ciudad de residencia, y como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.1.1., 1.1.2., 1.1.3., 1.1.4., resultará inhabitable la Vivienda, AXA ASISTENCIA pondrá a disposición del Beneficiario y acompañantes, máximo cuatro (4) personas, Familiares en primer grado de consanguinidad, un traslado de regreso a su domicilio (taxi, avión de línea regular tarifa en clase económica u otro medio apropiado según los criterios de AXA ASISTENCIA). También y en caso que el Beneficiario precisara regresar al punto de partida dentro del territorio Colombiano, AXA ASISTENCIA pondrá a su disposición un traslado de las mismas características.

#### ***\*Ilimitado por Eventos***

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

Si a consecuencia de un robo (denuncio como soporte) o de cualquier emergencia causada por incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor y/o vídeo y estos quedaran sin posibilidad de reparación automática, AXA ASISTENCIA pondrá a su disposición, a título de comodato precario, otro u otros aparatos de similares características al averiado, cubriendo hasta un máximo de cinco (5) días de alquiler y USD 100 por día. Esta cobertura aplica únicamente en las principales ciudades capitales de Colombia.

## **1.6. CONSULTORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA**

### **Condiciones del servicio:**

- Se prestará el servicio de consultoría jurídica telefónica al Beneficiario en caso de inquietudes en las diferentes ramas jurídicas indicadas en la presente cláusula.
- El servicio de consultoría jurídica telefónica siempre se efectuará con base en la información suministrada por parte del Beneficiario.
- El servicio de consultoría legal telefónica brindado al Beneficiario se limita a conceptos básicos, sin que se comprometa la responsabilidad de AXA ASISTENCIA y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial.
- Igualmente no se garantizan los resultados de las acciones que adelante el Beneficiario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por AXA ASISTENCIA.
- Adicionalmente, a solicitud del Beneficiario se brindará asesoría en la elaboración y redacción de documentos legales.

### **1.6.1. Derecho laboral**

AXA ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del Beneficiario en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al contrato laboral del Beneficiario, pensión, cesantías, etc.

### **1.6.2. Responsabilidad civil**

AXA ASISTENCIA brindará asesoría jurídica telefónica frente a las inquietudes en materia de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el Beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimientos de contratos.

### **1.6.3. Derecho civil**

A solicitud del Beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho civil, AXA ASISTENCIA prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dichas inquietudes. Se resolverán inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración.

### **1.6.4. Asesoría jurídica en caso de robo**

En caso de robo o tentativa frustrada en el domicilio del Beneficiario, AXA ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica sobre los trámites a seguir por el Beneficiario para la denuncia de los hechos.

### ***\*Ilimitado por Eventos***

### **1.0.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR**

- a) Residencias que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Beneficiario.
- b) Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Beneficiario o por terceros.

- c) Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- d) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por finalización de vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento de la vivienda, diferentes a los de la propia prestación del servicio de asistencia.
- f) Daños ocasionados por plagas.
- g) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones del mismo.
- h) Daños ocasionados por la cimentación de la construcción.
- i) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.

## **ARTICULO II. – SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS**

### **2.1. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA, MÉDICO DOMICILIARIO, Y/O ENFERMERA**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud, AXA ASISTENCIA IPS referenciará y coordinará los servicios requeridos por el mismo, como envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios referidos estará por cuenta del Beneficiario.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

Si durante el transcurso de un viaje en Colombia, estando el Beneficiario fuera de su Ciudad de residencia, se produjera el fallecimiento súbito y accidental de un Familiar en primer grado de consanguinidad en la Ciudad de residencia del Beneficiario, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados de su regreso anticipado por avión de línea regular, tarifa en clase económica, a su Ciudad de residencia, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

***\*Ilimitado por Eventos***

### **2.3. REFERENCIA DE NIÑERA EN CASO DE ACCIDENTE DE LOS PADRES**

Si a consecuencia de un Accidente en la Vivienda, los padres por prescripción médica se ven imposibilitados de cuidar a sus hijos menores de edad, AXA ASISTENCIA referirá una niñera para su cuidado. Este servicio se prestará en caso de que en la Vivienda no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de dichos menores.

***\*Ilimitado por Eventos***

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

AXA ASISTENCIA enviara un vigilante con el fin de cuidar los vehículos de los invitados a la Vivienda, que tengan que parquear en frente del perímetro de la misma. Se cubrirán máximo hasta dos (2) Eventos en el año por tarjeta de crédito,

PLATINUM y BLACK. Este servicio se presta en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

### **2.5. REFERENCIA DE TELEFONOS DE EMERGENCIA**

AXA ASISTENCIA indicará los principales teléfonos de emergencia al Beneficiario, como son bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros.

*\*Ilimitado por Eventos*

### **2.6. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

AXA ASISTENCIA se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, derivados de los servicios prestados el presente Programa de asistencia al hogar.

*\*Ilimitado por Eventos*

### **2.7. COMPRA Y ENVÍO DE FLORES, CHOCOLATES Y OTROS REGALOS**

AXA ASISTENCIA se encargará de la compra y el envío de flores, chocolates y otros regalos que el Beneficiario solicite, según sus indicaciones. AXA ASISTENCIA no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por daños eventuales sufridos al artículo comprado, y el costo total de los servicios y/o productos solicitados será por cuenta del Beneficiario por tarjeta de crédito, PLATINUM y BLACK, incluyendo impuestos y traslado de los productos.

AXA ASISTENCIA se reserva el derecho de ejecución de los servicios solicitados por el Beneficiario y los productos y servicios se comprarán y entregarán de acuerdo a las regulaciones del país donde se haya solicitado compra y entrega.

### **2.8. INFORMACIÓN SITIOS DE INTERÉS**

Según su solicitud, AXA ASISTENCIA le suministrará al Beneficiario información acerca de eventos y espectáculos en la ciudad, como son: teatros, conciertos, museos, restaurantes, eventos en general, atracciones y sitios de interés.

*\*Ilimitado por Eventos*

### **2.9. AYUDA GOURMET TELEFÓNICA**

AXA ASISTENCIA orientará telefónicamente al Beneficiario sobre temas de cocina, ideas para cocinar, recetas culinarias, gastronomía, entre otros tips gourmet.

*\*Ilimitado por Eventos*

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

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

En los casos en que AXA ASISTENCIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Beneficiario podrá, después de autorización previa por parte de AXA ASISTENCIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas 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.

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

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

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

#### **3.2.2. 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.

### **3.3. 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.

### **3.4. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS**

#### **3.4.1. 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 (3.2.) del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

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

#### **3.4.2. 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 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.

### **3.4.3. 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.

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

### **3.6. 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 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 al hogar, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

### **4.4. SUBROGACIÓN**

AXA ASISTENCIA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que

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

## **ARTÍCULO V - EXCLUSIONES**

### **5.1. FUERZA MAYOR**

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

### **5.2. 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.

### **5.3. 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 AV VILLAS podrán reclamarse), multas o sanciones así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además la responsabilidad de AXA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

#### **5.4. LIMITACIÓN PARA 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 de asistencia al hogar.

#### **5.5. 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 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, 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 cobertura los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por AXA ASISTENCIA y según las indicaciones estipuladas en el presente Programa de Servicios de asistencia.

- l) La participación del Beneficiario en actos criminales.
- m) Los causados por mala fe del Beneficiario.

**ARTÍCULO VII - CENTRAL DE ALARMA**

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

En Bogotá 644 6155

A nivel nacional 01 8000 919456