

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 proporcionará 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 a partir del kilómetro 100 desde la dirección de domicilio del Tarjetahabiente, siempre y cuando la permanencia del Tarjetahabiente y/o beneficiario(s) fuera de su domicilio habitual no sea superior a 100 días.

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

3. Beneficiarios: El titular de la tarjeta, el cónyuge, los ascendientes y descendientes en primer grado de las personas naturales aseguradas, estos son los hijos menores de 25 años, siempre que convivan con estas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción y/o empleados de la Empresa en el caso de Tarjeta de Crédito Empresariales.

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

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

6. Equipo técnico de AXA ASISTENCIA: El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA 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: Los primeros 100 días después de salir de su ciudad de residencia, Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a

los Servicios de asistencia y que está indicado en su tarjeta de crédito emitida por Banco de Occidente.

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

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

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

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

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

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 el Banco, 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, 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.

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.

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.

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.

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.

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 período superior a tres (3) 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.

1.7. GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a tres (3) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA.

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

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.

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.

1.10. 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, 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.

1.11. 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.

1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

- a) El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- b) Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos en Colombia.
- c) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- d) No se cubrirá enfermedades cardíacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- e) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- f) Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- g) Enfermedades mentales o alienación.
- h) Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la 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.

1.12. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

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

1.13. 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.

1.14. 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.

1.15. 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.

1.16. GASTOS MÉDICOS

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de vigencia, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los

servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta un máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito.

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

1.17. GASTOS COMPLEMENTARIOS DE AMBULANCIA

En caso de repatriación, la compañía organizará y pagará los servicios de traslado en ambulancia del beneficiario hasta el aeropuerto para llevar a cabo la repatriación, y una vez repatriado, desde el aeropuerto hasta su domicilio habitual o hasta un centro hospitalario, según sea el caso.

1.18. INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

En caso de un accidente o de enfermedad o muerte del acompañante de viaje o con ocasión de muerte del cónyuge, padre, madre, o hijos, el Beneficiario deba interrumpir su viaje, AXA ASISTENCIA se encargará del tiquete de regreso en aerolínea comercial clase económica, hasta su ciudad de residencia, siempre y cuando el Beneficiario no pueda efectuar tal regreso con el boleto aéreo original.

1.19. TRASLADO DE RESTOS MORTALES

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia, AXA ASISTENCIA efectuará los trámites para el transporte y repatriación de los restos mortales o cenizas y asumirá los gastos de traslado de los mismos desde el sitio de defunción hasta su ciudad de residencia. En aerolínea comercial vuelo regular. Quedan expresamente excluidos de esta prestación los servicios religiosos, funerales y ataúdes especiales.

1.20. CONTACTO CON EL MÉDICO DE CABECERA

En el caso de que los Beneficiarios soliciten contactarse con el médico de cabecera en virtud del accidente o enfermedad, originada o no por una afección preexistente, que hayan sufrido durante el viaje, Axa organizará y pondrá a disposición sus redes de contacto para localizar a dicho médico de cabecera y pagará los costos y gastos de la comunicación telefónica.

1.21. PAGO DE HONORARIOS LEGALES

En el caso de que los Beneficiarios durante el viaje necesitaran asistencia legal en relación a la imputación de responsabilidad por un accidente, y siempre que dicha imputación no se relacione con una actividad comercial, ni con el tráfico, posesión o venta de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otro crimen que no sea la responsabilidad por dicho accidente, AXA Asistencia pagará los honorarios de abogados intervinientes en las cuestiones preliminares de defensa de dicha imputación de responsabilidad, hasta el límite establecido según el producto adquirido.

1.22. ADELANTOS DE FONDOS

En caso de arresto o detención del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, AXA ASISTENCIA hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía a fin de procurar obtener la libertad provisional del Beneficiario. Queda excluida cualquier reclamación que se derive de un riesgo ocupacional, o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o cualquier otra acción criminal. Previamente a desembolso de cualquier avance de pago por AXA ASISTENCIA, el Beneficiario o su representante deberán otorgar a AXA ASISTENCIA una garantía del reembolso o si aplicare, autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente.

AXA Asistencia adelantará fondos al beneficiario, en caso de necesidad, hasta el límite. AXA solicitará al Beneficiario algún tipo de aval o garantía que le asegure el cobro del anticipo. En cualquier caso, las cantidades adelantadas deberán ser devueltas a AXA en el plazo máximo de 30 días.

1.23. CONEXIÓN CON PROFESIONALES

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto 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.

1.24. 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.

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 el Banco, 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 e AXA ASISTENCIA únicamente asistirá al Beneficiario en la búsqueda del mismo. Si el equipaje fuera recuperado, AXA ASISTENCIA se encargará de coordinar su transporte hasta el lugar donde se encuentre el Beneficiario en viaje o hasta la Ciudad de residencia permanente en Colombia.

2.2. COMPENSACIÓN EN CASO DE 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 establecida en las coberturas para cada tipo de Tarjeta 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.

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 ticket de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass, comprobante fehaciente del pago de la compañía aérea de la indemnización correspondiente. AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informa al Beneficiario el número de FAX y/o el correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- d) AXA ASISTENCIA procederá a realizar 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 tendrá libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que AXA ASISTENCIA, según sea el caso, no tengan disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad de validez definida para el servicio, el Beneficiario podrá, después de autorización previa por parte de AXA ASISTENCIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en 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.

3.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO

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

3.3. TRASLADO MEDICO Y REPATRIACIÓN

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

- a) Con el fin de ayudar a AXA ASISTENCIA a tomar las medidas necesarias lo antes posible, el Beneficiario o la persona que actúe por parte del mismo deberá facilitar los siguientes datos: Nombre, dirección y teléfono del centro hospitalario donde se encuentre internado. Nombre, dirección y teléfono del médico local y, en caso necesario del médico de cabecera.
- b) En cada caso, el Equipo médico de AXA ASISTENCIA de acuerdo con el médico local, decidirá si el traslado debe ser efectuado, así como la fecha y el medio de transporte.
- c) En caso de que AXA ASISTENCIA tuviera que pagar el costo del transporte del Beneficiario, éste último deberá entregar el cupón no utilizado de su tiquete original o su contravalor, si tuviere derecho a reembolso del mismo.

3.4. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

3.4.1. 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.

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 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.

3.4.3. 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.

3.5. 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.

3.6. 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 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, según sea el caso, para cumplir las formalidades necesarias.

4.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

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

4.4. SUBROGACIÓN

AXA ASISTENCIA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos. Cuando los servicios facilitados por AXA ASISTENCIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA ASISTENCIA, según sea el caso, 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 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, según sea el caso, 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 no serán responsables de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: médicos, hospitales, clínicas, ambulancias, aerolíneas y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

5.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de asistencia quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia

previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (ni AXA ASISTENCIA, ni el Banco podrán reclamarse), multas o sanciones así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además la responsabilidad de AXA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

5.4. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

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

5.5. DECLARACIÓN

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

ARTÍCULO VI – EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, 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 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.