



## CONDICIONADO AXA ASISTENCIA PARA EL PROGRAMA DE ASISTENCIA AL VEHÍCULO

VIGENTE DESDE

01 DE SEPTIEMBRE DE 2023

### CENTRAL DE ALARMAS

En cuanto se produzca un incidente o evento que pueda motivar una intervención asistencial, **el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA** la cual está disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana durante todo el año.

Los números telefónicos y medios de contacto de la Central de Alarmas son:

Línea Bogotá DC

(+57) 601 644 6152 / (+57) 601 390 2934

Línea Nacional

(+57) 01 8000 919 091

### INSTRUCTIVO DE USO POR FAVOR LEER ATENTAMENTE (De acuerdo con la Ley 1480 de 2011)

- La compañía prestadora de los servicios de asistencia detallados en el presente documento es **AXA Asistencia Colombia S.A.**, en adelante (“AXA ASISTENCIA”) la cual es una compañía de servicios.
- Siempre que exista una emergencia se deberá comunicar de inmediato a la Central de Alarmas.
- Al ser este Servicio de asistencia operado por una Compañía de servicios como lo es AXA ASISTENCIA los Beneficiarios no son sometidos a estudios de asegurabilidad pues estos son propios de las pólizas de seguros a cargo de Compañías aseguradoras.
- Para iniciar el proceso de reembolso el Beneficiario debe aportar siempre la(s) factura(s) y soporte(s) de pago.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por Banco de Occidente, aplicará únicamente el beneficio por la tarjeta con el límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.



## CONTENIDO

PRINCIPAL	SUBCONTENIDOS	PÁGINA(S)
<b>1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS</b>		<b>3</b>
<b>2. PROCEDIMIENTOS</b>	2.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA 2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA 2.3 PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS 2.4 COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA 2.5 EVENTOS	<b>4 - 5</b>
<b>3. ASISTENCIAS AL VEHÍCULO</b>	3.1 ENVÍO Y PAGO DE GRÚA 3.2 SERVICIOS DE EMERGENCIA 3.3 GASTOS DE HOTEL POR INMOVILIZACIÓN DEL VEHÍCULO 3.4 SERVICIOS EN CASO DE HURTO DEL VEHÍCULO 3.5 TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO. 3.6 DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO 3.7 LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE REPUESTOS 3.8 REFERENCIAS DE TALLERES MECÁNICOS, GRÚAS Y CONCESIONARIOS 3.9 INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CARRETERAS 3.10 REFERENCIA DE TELEFONOS DE EMERGENCIA 3.11 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO 3.12 SERVICIO DE CONDUCTOR PROFESIONAL 3.13 CONEXIÓN CON PROFESIONALES 3.14 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES 3.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA	<b>5 - 10</b>
<b>4. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO</b>	4.1 LIMITACIÓN 4.2 COOPERACIÓN 4.3 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD	<b>10</b>
<b>5. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b>	5.1 FUERZA MAYOR 5.2 RESPONSABILIDAD 5.3 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD 5.4 LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS 5.5 DECLARACIÓN 5.6 SUBROGACIÓN	<b>11</b>
<b>6. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL BENEFICIARIO</b>		<b>11 - 13</b>
<b>7. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b>		<b>13</b>
<b>8. ANEXOS</b>	Anexo No. 1: Valores de las Asistencias al Vehículo	<b>14 - 15</b>



## 1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

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

**1. Ámbito de territorialidad:** 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:** El titular de la tarjeta de crédito emitida por Banco de Occidente mencionada en este Programa de asistencia, su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres dependientes económicamente. Para tarjetas empresariales el Titular de la Tarjeta y ocupantes del vehículo.

**5. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia. De lo contrario no tendrán validez las asistencias acá especificadas.

**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. Un evento propicia una situación de asistencia que se constituye cuando el Beneficiario hace la solicitud ante AXA Asistencia.

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

**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, de no más de 15 años de matrícula. Se prestará servicio hasta 2 vehículos. No es necesario que estén a nombre del beneficiario, se registrarán en el momento de solicitar servicio y se podrán modificar anualmente.

**12. Moto:** Motocicleta particular a nombre del Titular de la tarjeta de crédito o Beneficiario siempre que no se trate de motocicletas destinadas al transporte público de personas (mototaxi), materiales azarosos, explosivos o inflamables, motocicletas de alquiler, enduro y trial destinadas a la práctica de motocrós.



## 2. PROCEDIMIENTOS

### 2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

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

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

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

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

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

#### 2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia Hogar, en caso 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 esto, deberá llamar a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA dentro de los tres (3) días calendario siguientes a fin de proporcionar la información apropiada y solicitar la asistencia correspondiente. 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

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

### 2.3. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

#### 2.3.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia al hogar, se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de



AXA ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral (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) Según sea el caso, se podrá solicitar cualquier otro documento que sea necesario para que AXA ASISTENCIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.

### 2.3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

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

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

### 2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

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

### 2.4. COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no especificados en el presente Programa de asistencia al hogar o pagos de costos necesarios para la culminación de los servicios, que excedan el tope determinado para cada tipo de tarjeta, serán a cargo del titular o Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes, con el fin de este los conozca y decida si acepta asumirlos o no, esto teniendo en cuenta que no aceptar asumirlos puede significar la no prestación del servicio.

### 2.5. EVENTOS

Las garantías en el presente Programa de asistencia al hogar, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario. En el Anexo No. 1 se detalla cuales asistencias están limitadas por eventos.

## 3. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL VEHICULO

Los Servicios de asistencia al Vehículo se brindan en Colombia, siempre que haya acceso por carretera transitable (entendiéndose por transitables, las carreteras a través de las cuales se puede establecer comunicación terrestre entre un lugar y otro por medio de algún vehículo automotor), bajo las siguientes condiciones:



- a) Este Programa de asistencia aplicará para Vehículos particulares livianos, a nombre del Titular de una tarjeta de crédito emitida por Banco de Occidente a la que aplique el servicio o a nombre de sus Beneficiarios. Excepto si el enunciado de cada asistencia menciona algo diferente.
- 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 la tarjeta de la cual se desprende el beneficio debe encontrarse activa y al día en los pagos al momento de la emergencia. No es necesario que posea la tarjeta de crédito físicamente al momento de la emergencia.
- d) Se cubrirán hasta dos Vehículos por tarjeta de crédito. El Beneficiario podrá registrar estos dos Vehículos previamente comunicándose telefónicamente con la línea central de alarma de AXA Asistencia o en caso de no registrarlos, se atenderán los dos primeros Vehículos (que estén a nombre del titular o Beneficiarios) que requieran asistencia.
- e) En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por BANCO DE OCCIDENTE, se aplicará únicamente el cubrimiento por la tarjeta de crédito con límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

A continuación, se enuncian los servicios de asistencia a los Vehículos cubiertos:

### 3.1. ENVÍO Y PAGO DE GRÚA PARA VEHÍCULO

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.

### 3.2. ENVÍO Y PAGO DE GRÚA PARA MOTO

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 la moto sea removida 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.

Este servicio solo se prestará a motos no mayores a 10 años de antigüedad.

### 3.2. 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.



### 3.3. 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 3.3.1., 3.3.2., o 3.3.3.

#### 3.3.1. 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.

#### 3.3.2. 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.

#### 3.3.3. 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 los montos indicados más adelante, 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.

### 3.4. 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 le prestara uno de los siguientes servicios:

#### 3.4.1. GASTOS DE ESTANCIA

Gastos de hotel hasta los montos indicados en el Anexo no. 1 del presente Programa de asistencia, por noche 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 de pasajeros.

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.

### **3.4.2. DESPLAZAMIENTO DE PASAJEROS**

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 cubrirá los costos de dicho traslado hasta el límite del valor del traslado hasta la Ciudad de residencia del Beneficiario.

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.

### **3.5. TRANSPORTE PARA LA RECUPERACIÓN DEL VEHÍCULO**

Cuando el Vehículo del Beneficiario haya sido reparado en una ciudad diferente a la Ciudad de residencia del mismo y haya permanecido por más de 5 días calendario en esta ciudad en el proceso de reparación, independiente del taller donde se esté reparando. Además, es necesario que el Beneficiario no se encuentre en la misma ciudad donde el Vehículo haya sido reparado, al momento de reportar la solicitud. En este caso, AXA ASISTENCIA coordinará y pagará al Beneficiario 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, incluyendo todas las ciudades.

AXA ASISTENCIA elegirá, según sus criterios, el medio de transporte más adecuado para el desplazamiento, que podrá ser, avión de línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado, según sea el caso. 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 de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.1. del presente documento.

### **3.6. DEPÓSITO O CUSTODIA DEL VEHÍCULO REPARADO O RECUPERADO**

AXA ASISTENCIA asumirá los gastos de depósito y custodia del Vehículo, cuando haya sido reparado o recuperado en una ciudad diferente a la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario; siempre y cuando la inmovilización del mismo hubiera sido superior a setenta y dos (72) horas y para vehículos reparados habiendo prestado AXA ASISTENCIA con anterioridad el servicio de envío y pago de grúa descrito en el numeral 3.1 del presente documento, para trasladar al Vehículo al taller o concesionario para reparación.

### **3.7. LOCALIZACIÓN Y ENVIÓ DE REPUESTOS**

Si después de setenta y dos (72) horas de ingreso del Vehículo al concesionario o taller donde se le esté realizando la reparación, se requiere un repuesto que no se encuentre disponible, AXA ASISTENCIA en la medida de lo posible, efectuará la gestión de localización de la misma en Colombia a través de la red de concesionarios de la marca del Vehículo y la enviará al concesionario o taller que esté efectuando la reparación. El costo de la pieza será por cuenta del Beneficiario y se transportaran repuestos o piezas máximo de treinta (30) kilos. Este servicio aplica siempre y cuando la reparación del Vehículo se esté efectuando en una ciudad diferente a la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario y que AXA ASISTENCIA con anterioridad



haya prestado el servicio de envío y pago de grúa hasta el taller donde se esté realizando la reparación.

### **3.8. 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.

El costo de los servicios serán asumidos por el Beneficiario.

### **3.9. 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.

### **3.10. 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.

### **3.11. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA 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 orientación legal inmediata. Se evaluará la situación, considerando los daños de los vehículos y la responsabilidad de los involucrados.

Este servicio corresponde a únicamente a una orientación telefónica, en el que AXA ASISTENCIA no tiene responsabilidad sobre el resultado final del hecho.

### **3.12. 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.

### **3.13. CONEXIÓN CON PROFESIONALES**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto AXA ASISTENCIA referenciará a técnicos en las siguientes especialidades, sin asumir ningún 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.

### **3.14. 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.

### **3.0. 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 en el vehículo.
- i) Los gastos derivados de la reparación del Vehículo.
- j) La sustracción de equipajes, de objetos personales o de accesorios incorporados al Vehículo.
- k) El pago de multas, sanciones o infracciones de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.
- l) Los gastos derivados del lucro cesante.
- m) Las solicitudes de los Servicios de asistencia cuando el Vehículo sea conducido por alguna persona que carezca de licencia expedida por autoridad competente.
- n) Accidentes automovilísticos causados por estados patológicos producidos de manera intencional o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- o) Los accidentes automovilísticos derivados de la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- p) Los vehículos que tengan más de quince (15) años de antigüedad desde su fecha de fabricación.
- q) Las solicitudes de servicios para vehículos que al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho se encuentren en restricción de pico y placa y/o cualquier otra restricción que la respectiva administración municipal o nacional llegare a implementar para limitar la circulación de los vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.

Para los casos relacionados a la ciudad de Bogotá D.C. en donde el Beneficiario haya realizado el pago correspondiente al Pico y Placa Solidario, a fin de prestar el servicio de servicio se requerirá de prueba inequívoca de que el vehículo en referencia ha realizado el pago relacionado con el Pico y Placa a fin de que sea posible prestar el servicio.

## 4. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

### 4.1. LIMITACIÓN

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

### 4.2. COOPERACIÓN

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

### 4.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

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



## 5. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

### 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 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.

### 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, 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.

### 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.

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

## 6. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL BENEFICIARIO

- El Beneficiario autoriza a AXA ASISTENCIA para que realice el tratamiento de su información personal necesaria para el cumplimiento de los deberes legales relacionados con el Servicio de asistencia, pudiendo compartir su información personal con contratistas, subcontratistas, proveedores, proveedores tecnológicos, proveedores de salud, operadores logísticos,

compañías financieras, compañías de franquicias, compañías de terceros que estén relacionados con la prestación de los servicios de asistencia aquí contratados, filiales del grupo AXA que se encuentren ubicadas en Colombia, y en cualquier otro país en donde las filiales del grupo AXA tenga operación o con cualquier tercero que con ocasión a la ejecución del servicio de asistencia deba conocer mi información personal, del mismo modo, autoriza el tratamiento de sus datos personales o para cualquier operación que resulte necesaria para la prestación del servicio de asistencia, a fin complementada o asociada. Esta autorización también involucra la revelación o encargo de su información personal dentro y fuera del territorio colombiano. Adicionalmente autoriza transferir y transmitir sus datos personales con terceros a nivel nacional e internacional cuando sea necesario siempre y cuando dicha transmisión o transferencia se relacione con el Servicio de asistencia solicitado.

- El Beneficiario autoriza el tratamiento de sus datos personales sensibles, siempre y cuando los mismos resulten indispensables para el desarrollo del servicio de asistencia. Manifiesta que conoce que la revelación de estos datos es facultativa.
- El Beneficiario autoriza el tratamiento de sus datos de carácter especial, por tanto, la información relativa a la salud y la información biométrica, será catalogada como información personal sensible y por tanto se tratará para los siguientes fines: orientación médica general que no implica diagnóstico ni cita médica y la información relacionada con su estado de salud la cual sea reportada a través de la Central de Alarmas a proveedores de Salud, y en general a proveedores de servicios relacionados con los Servicios de este documento. Esta información es tratada con la finalidad exclusiva de contar con un esquema de seguridad que permita facilitar la prestación del Servicio de asistencia, identificar los tipos de servicios requeridos como usuario y en generar una mejor atención en sus Servicios de asistencia.
- El Beneficiario manifiesta que conoce que lo asisten los derechos señalados en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que regulan la materia.
- Para más información debe consultar las políticas y condiciones a través de la página web: <https://www.axapartners.co/es>.
- Adicionalmente, autoriza a AXA ASISTENCIA, mediante la aceptación expresa, que los datos de carácter personal que ha diligenciado o que diligenciará en la ejecución de la prestación de los Servicios, serán utilizados para: (i) la prestación del servicio de asistencia, (ii) para que lo contacten a través de canales presenciales o no presenciales para la recepción de publicidad, obsequios e información sobre diferentes productos de asistencia, (iii) adicionalmente autoriza a tratar sus datos personales de manera directa o a través de proveedores de servicio que serán consideradas como encargados de tratamientos de sus datos personales, (iv) autoriza utilizar su información personal para que se realicen informes comerciales, estadísticas, encuestas y estudios de mercado, (v) reconoce y acepta que existe la posibilidad de que AXA ASISTENCIA transfiera los datos personales a terceros con la finalidad de realizar actividades de telemarketing bajo la garantía de que AXA ASISTENCIA no utilizará de manera indebida la información personal. En el evento en que AXA ASISTENCIA les diera un uso distinto a los datos personales el Beneficiario podrá comunicar a AXA ASISTENCIA a través de correo electrónico sobre dicho uso, de manera que pueda formular cualquier tipo de oposición a dichos tratamientos en caso de no estar conforme.
- Es importante mencionar que la negativa del Beneficiario con relación a la entrega de los datos personales, así como la revocatoria del consentimiento otorgado sobre el uso de sus datos personales, imposibilita a AXA ASISTENCIA a incluirlos en cualquier base de datos que remita información instantánea y actualizada. Además, de solicitar la revocatoria, AXA ASISTENCIA garantizará que no recibirá información o comunicaciones sobre los diferentes servicios asistencias, encuestas de satisfacción y mejora del servicio asistencia, productos tecnológicos, aplicaciones, ofertas comerciales a través de medios electrónicos o por teléfono y cualquier otra actividad relacionada con la oferta de servicios y bienes de asistencia y de tecnología.
- En el evento en que desee ejercer sus derechos de acceso, cancelación, oposición, revocatoria de consentimiento, modificación o cualquier otro, podrá contactarnos a través de correo electrónico: [dataprivacy@axa-assistance.com](mailto:dataprivacy@axa-assistance.com) allí atenderemos su solicitud y ratificaremos todos sus derechos.

- Los datos personales y sensibles del Beneficiario no serán utilizados para hacer estudio de mercado, minería de datos, segmentación de productos y/o perfilamiento de cliente.
- El Beneficiario declara que conoce y acepta que las orientaciones médicas que se brinden a través de la Central de Alarmas son generales y no implican el diagnóstico de ninguna patología, Enfermedad o padecimiento.
- El Beneficiario declara que conoce y acepta las responsabilidades derivadas de su negligencia que puedan llegar a ocasionar perjuicios o retrasos.
- El Beneficiario declara que ha leído, conoce y acepta el contenido de la asistencia y los Servicios que se incluyen en ella.

## 7. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

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

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

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

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

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

No son objeto de asistencia los hechos siguientes:

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



## 8. ANEXOS

### ANEXO NO. 1: VALORES DE LAS ASISTENCIAS AL VEHÍCULO.

Asistencia para Vehículo								
GENERALIDADES								
<b>BENEFICIARIOS</b>		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. Se prestará servicio solo para vehículos livianos particulares no mayores a 15 años de antigüedad.						
<b>AMBITO TERRITORIAL</b>		Las asistencias referidas al vehículo asegurado se extenderán a todo el territorio de la República de Colombia, a partir del kilómetro 0 del lugar de domicilio del titular.						
ASISTENCIA VEHICULAR		LIMITE POR EVENTO						
	Asistencias	CLASICA / INTERNADICIONAL	ORO/GOLD	PLANTIUM	BLACK	SIGNATURE	EMPRESARIAL Y CORPORATIVA	INFINITE
	Número de asistencia por vigencia anual	(3 Veces)	(4 Veces)	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada	Ilimitada
01	Remolque del vehículo (Carro o moto)	USD 250	USD 500	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
02	Carro taller	15 SMLDV	15 SMLDV	15 SMLDV	15 SMLDV	15 SMLDV	15 SMLDV	15 SMLDV
03	Estancia y desplazamiento de los beneficiarios, por inmovilización	USD 1.000 por Vehículo	USD 1.000 por Vehículo	USD 1.500 por vehículo	USD 2.000 por vehículo	USD 2.000 por vehículo	USD 1.000 por Vehículo	USD 2.500 por vehículo
04	Estancia y desplazamiento de los beneficiarios, por hurto	USD 1.000 por Vehículo	USD 1.000 por Vehículo	USD 1.500 por vehículo	USD 2.000 por vehículo	USD 2.000 por vehículo	USD 1.000 por Vehículo	USD 2.500 por vehículo
05	Transporte, depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
06	Localización y envío de repuestos	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
07	Referencia de talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
08	Informe de estado de las carreteras	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
09	Referencia de teléfonos de emergencia	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
10	Orientación jurídica telefónica	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
11	Conductor profesional	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
12	Conexión con profesionales	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
13	Transmisión de mensajes urgentes	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados



### Asistencia de Vehículo para TC Corporativas y empresariales

#### GENERALIDADES

<b>BENEFICIARIOS</b>	El cónyuge, los ascendientes y los 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. Se prestará servicio solo para vehículos livianos particulares no mayores a 15 años de antigüedad.			
<b>AMBITO TERRITORIAL</b>	Las asistencias referidas al vehículo asegurado se extenderán a todo el territorio de la República de Colombia, a partir del kilometro 0 del lugar de domicilio de la empresa			
<b>ASISTENCIA VEHICULAR, TARJETA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA</b>	<b>LIMITE POR EVENTO</b>			
<b>Asistencias</b>	<b>MASTER CARD PYME</b>	<b>VISA EMPRESARIAL Y M.C. BUSINESSCARD</b>	<b>VISA CORPORATIVA</b>	<b>MASTER CARD CORPORATE BLACK</b>
<b>Numero de asistencias por vigencia anual</b>	<b>Ilimitado</b>	<b>Ilimitado</b>	<b>Ilimitado</b>	<b>Ilimitado</b>
<b>01 Remolque del vehículo</b>	USD 500	USD 500	USD 500	USD 800
<b>02 Carro taller</b>	Por inmovilización del Vehículo	Por inmovilización del Vehículo	Por inmovilización del Vehículo	Por inmovilización del Vehículo
<b>03 Estancia y desplazamiento de los beneficiarios, por inmovilización</b>	Traslado al domicilio	Traslado al domicilio	Traslado al domicilio	Traslado al domicilio
<b>04 Estancia y desplazamiento de los beneficiarios, por hurto</b>	USD 1.000 por vehículo	USD 1.500 por vehículo	USD 2.000 por vehículo	USD 2.500 por vehículo
<b>05 Transporte, deposito o custodia del vehículo reparado o recuperado</b>	Traslado al domicilio	Traslado al domicilio	Traslado al domicilio	Traslado al domicilio
<b>06 Localización y envío de repuestos</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>07 Referencias de talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>08 Informe de estado de las carreteras</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>09 Referencia de teléfono de emergencia</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>10 Orientación jurídica telefónica</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>11 Conductor profesional</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>12 Conexión con profesionales</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>13 Trasmisión de mensaje urgente</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado