



CONDICIONADO AXA ASISTENCIA PARA EL PROGRAMA DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS EN VIAJE INTERNACIONAL

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** las cual está disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana durante todo el año.

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

Línea Bogotá DC	(+57) 601 644 6152 / (+57) 601 390 2934
Línea Nacional	(+57) 01 8000 919 091
Línea Internacional	(+1) 866 357 6576
Correo Electrónico	centraldealarma@axa-assistance.com.co

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

- Este producto corresponde a una **ASISTENCIA** en ningún caso será una póliza de seguro, plan complementario de salud o medicina prepagada.
- 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.
- Esta asistencia se encuentra encaminada a atender situaciones de emergencias o de urgencia que se presenten dentro del viaje. Por favor tener en cuenta que en caso de que el Evento se presente como consecuencia de una condición médica desarrollada en momento previo al viaje, la prestación de la asistencia estará limitada de acuerdo con lo establecido en el numeral 3.15 del presente documento.
- 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.
- Si por algún motivo el Beneficiario no puede contactarse con las líneas de la Central de Alarmas, podrá gestionar el proceso acorde a lo establecido en el numeral 2.2 del presente condicionado, este proceso operará siempre y cuando se cumplan con las condiciones de las asistencias aquí detalladas.



- 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 ó débito preferencial emitidas por Banco de Occidente, aplicará únicamente el beneficio por la tarjeta con límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

CONTENIDO

PRINCIPAL	SUBCONTENIDOS	PÁGINA(S)
1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS		4 - 6
2. PROCEDIMIENTOS	2.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA	6 - 12
	2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA	
	2.3 TRASLADO MÉDICO Y REPATRIACIÓN	
	2.4 PROCESO DE FACTURACIÓN SERVICIOS ESTADOS UNIDOS	
	2.5 PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS	
3. ASISTENCIAS MÉDICAS Y RELACIONADAS	3.1 GASTOS MÉDICOS	12 - 18
	3.2 TELEMEDICINA	
	3.3 GASTOS POR PREEXISTENCIA	
	3.4 ASISTENCIAS DERIVADAS DE PRÁCTICAS DE DEPORTES EXTREMOS	
	3.5 GASTOS FARMACÉUTICOS	
	3.6 GASTOS ODONTOLÓGICOS	
	3.7 LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS URGENTES	
	3.8 ADELANTO DE FIANZAS HOSPITALARIAS	
	3.9 TRASLADO MÉDICO	
	3.10 REPATRIACIÓN A DOMICILIO	
	3.11 GASTOS COMPLEMENTARIOS DE AMBULANCIA	
	3.12 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA	
	3.13 TIQUETE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE	
	3.14 GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE	
	3.15 TRASLADO DE MENORES DE 15 AÑOS	
	3.16 TRANSPORTE DE EJECUTIVOS	
4. ASISTENCIAS JURÍDICAS	3.0 EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS MÉDICAS RELACIONADAS	18 - 19
	4.1 ORIENTACIÓN LEGAL - JURÍDICA	
	4.2 PAGO DE HONORARIOS LEGALES	
	4.3 ADELANTO DE FIANZA POR ARRESTO	
5. ASISTENCIA DE EQUIPAJE	4.0 EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS JURÍDICAS	19 - 21
	5.1 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES	
	5.2 ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE DEMORA Y/O PERDIDA DE EQUIPAJE	

REGISTRADO EN EL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS DE COLOMBIA
BANCO DE OCCIDENTE S.A.



	5.0. EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE	
	6.1 6.1 EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES	
	6.2 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO/EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS, TARJETAS, TELÉFONOS, ETC. SOPORTE PARA CANCELACIÓN TARJETAS DE CRÉDITO	
6. ASISTENCIA DE INFORMACIÓN	6.3 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES POR CUALQUIER CANAL DE COMUNICACIÓN	21 - 22
	6.4 INFORMACIÓN VEINTICUATRO (24) HORAS	
	6.5 REFERENCIA DE PROFESIONALES	
	7.1 7.1 ASESORÍA TELEFÓNICA PARA UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA	
	7.2 REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR (UNICAMENTE PADRES, HIJOS, CÓNYUGE O COMPAÑERO(A) PERMANENTE)	
7. ASISTENCIAS ESPECIALES	7.3 REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO	22 - 24
	7.4 CONTACTO CON EL MÉDICO DE CABECERA	
	7.5 ASISTENCIA DERIVADA DE UNA EMERGENCIA POR DAÑO ACCIDENTAL DE EQUIPOS PORTÁTILES	
8. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO	8.1 LIMITACIÓN	
	8.2 COOPERACIÓN	24
	8.3 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD	
	9.1 FUERZA MAYOR	
	9.2 RESPONSABILIDAD	
	9.3 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	
	9.4 LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS	
9. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA	9.5 COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA	24 - 25
	9.6 EVENTOS	
	9.7 DECLARACIÓN	
	9.8 SUBROGACIÓN	
10. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL BENEFICIARIO		26 - 27
11. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA		27 - 28
12. ANEXOS		29 - 32



1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

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 les atribuye a continuación:

- **ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD:** Son los países donde AXA ASISTENCIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que para estos servicios corresponde a todos los países del mundo. Colombia es el único país del mundo en el cual no aplican estas Asistencias.
- **ACCIDENTE:** Es un acontecimiento que provoca daños corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) y que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad de validez definido para este Programa de asistencia. La Vigencia de las asistencias detalladas en este documento corresponde al tiempo que tenga el Beneficiario destinado para el viaje en el exterior exclusivamente.
- **AXA ASISTENCIA:** Se refiere a la Compañía que prestara los Servicios de asistencia de manera directa o indirecta, a través de las Compañías que hacen parte de la red de proveedores y pueden estar en Colombia o en el exterior. Estas Compañías prestarán el servicio de asistencia al Beneficiario cuando ocurra una Situación de asistencia que deba ser atendida teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el presente Programa de asistencia. Estas compañías son de servicios y en ningún caso ejercerán como aseguradoras.
- **BENEFICIARIO:** Es el titular de las tarjetas de crédito emitidas por Banco de Occidente mencionadas en le presente Programa de asistencia, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de veinticinco (25) años y/o sus padres siempre que sean dependientes del Titular económicamente y que tienen derecho a solicitar y recibir los servicios de asistencia detallados y establecidos en el presente Programa de asistencia. Para tarjetas de crédito Empresariales los beneficios aplican para máximo 6 (seis) empleados de la empresa que se encuentren en misión de trabajo.
- **CÓNYUGE O COMPAÑERO(A) PERMANENTE:** Es la persona que tiene con el Beneficiario un vínculo o relación sentimental.
- **ENFERMEDAD:** Es cualquier estado que deteriore la salud del Beneficiario, dolencia o padecimiento imprevisible que se haya manifestado por primera vez después de la fecha de salida de su Ciudad de Residencia permanente y que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad establecidos en el presente documento. Así mismo, Enfermedad corresponderá a toda alteración de la salud cuyo diagnóstico y confirmación efectuada por un médico profesional durante el Periodo de vigencia del servicio de asistencia y que no esté comprendida dentro de las dos (2) definiciones siguientes:
 - **Enfermedad congénita:** es aquella que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios o afecciones adquiridas durante la gestación.
 - **Enfermedad preexistente:** es aquella que se padece con anterioridad a la fecha

en que se adquirió el servicio de la asistencia.

- **ENFERMEDAD ORIGINADA POR PRIMERA VEZ:** hace referencia a un estado que deteriora la salud pero que no ha sido generado por una condición preexistente, es decir, es una Enfermedad que se origina en su totalidad durante el Período de vigencia establecido en el presente Programa de asistencia y no en periodo previo a este.
 - **Triage Tipo I:** Aquella condición médica que requiere de atención inmediata por riesgo vital y maniobras de reanimación por compromiso de los signos vitales o severidad del estado de salud.
- **EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA:** Es el personal médico y asistencial apropiado que preste el servicio de asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario dentro del Ámbito de territorialidad.
- **EQUIPO TÉCNICO DE AXA ASISTENCIA:** Es el personal técnico y asistencial apropiado que coordina el servicio de asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA para un Beneficiario dentro del Ámbito de territorialidad.
- **EVENTO:** Es un acontecimiento o suceso que implica una emergencia o urgencia y que reúne las condiciones, características y limitaciones establecidas en el presente Programa de asistencia y que da derecho a la prestación de los Servicios de asistencia por parte de AXA ASISTENCIA.
- **MÉDICO LOCAL:** Es el Médico tratante de la ciudad de origen o país de origen del Beneficiario quien ha sugerido el tratamiento o las recomendaciones.
- **MÉDICO QUE ATIENDE:** Cualquiera de los médicos que tiene contacto con el Beneficiario durante la prestación de servicio de asistencia y que realiza cualquier tipo de conducta médica para atender la situación de emergencia.
- **PERÍODO DE VIGENCIA DEL SERVICIO:** Son cien (100) o ciento diez (110) días calendario máximos por viaje dependiendo de la tarjeta de crédito, contados desde el momento en el cual el Beneficiario sale del país hasta el momento en el que este regresa a su país de Residencia, en este caso Colombia. No existe un límite de viajes al año para la prestación del servicio de asistencia.
- **RESIDENCIA PERMANENTE:** Es el domicilio habitual y permanente del Beneficiario y que en este caso debe ser en Colombia. Si el domicilio habitual del Beneficiario es un país diferente a Colombia, no aplican los servicios acá descritos. El Equipo técnico de AXA ASISTENCIA verifica el País de residencia permanente del Beneficiario a través de los sellos registrados en su pasaporte según la permanencia continua o discontinua en Colombia durante seis (6) meses del año calendario.
- **SERVICIOS DE ASISTENCIA:** Son los servicios asistenciales que presta AXA ASISTENCIA a los Beneficiarios y sobre los cuales se establecen los términos y condiciones en el presente documento.
- **SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Hace referencia a cualquier suceso, situación o hecho que surge como consecuencia directa de una emergencia y que da derecho al Beneficiario de recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.



- **AÑO:** Hace referencia a un año calendario (desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre).
- **ASISTENCIAS:** Son las descritas en el presente Programa de asistencia y aplican para los Beneficiarios de las tarjetas de crédito mencionados en el Programa.
- **DEPORTES EXTREMOS:** Son todas aquellas actividades o disciplinas que debido a circunstancias especiales de ejecución traen implícito un peligro o dificultad para ser realizados, por lo tanto se les considera extremos.
- **VIAJES DE TURISMO:** Viajes realizados por el Beneficiario donde la motivación principal sea la visita a un lugar extranjero de forma temporal, vacacional o recreativa.
- **VIAJES DE NEGOCIOS:** Viajes realizados por el Beneficiario donde la motivación principal sea la participación en actividades empresariales, profesionales o de negocios.

2. PROCEDIMIENTOS

2.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o dirigirse a cualquier centro médico sin la autorización de AXA ASISTENCIA, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA prevista, la cual cuenta con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y deberá proporcionar los siguientes datos:

- Nombre, edad y número de identificación del Beneficiario.
- Dirección de ocurrencia del evento.
- El BIN de la tarjeta, que corresponde a los 6 (seis) primeros dígitos de la tarjeta.
- 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.
- La información adicional que sea solicitada por el Agente de Servicio que atienda la llamada y que sea necesaria para la prestación de la asistencia.

AXA ASISTENCIA solo llevará a cabo la prestación del Servicio cuando el Beneficiario se comunique con la Central de Alarmas, por medio de la cual AXA ASISTENCIA realizará el proceso de coordinación de la asistencia y atención de acuerdo con la información proporcionada por el Beneficiario.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA deberá solicitar autorización del Beneficiario para el Tratamiento de los Datos Personales e informar que los mismos serán usados únicamente para la finalidad de prestar la asistencia solicitada. Adicionalmente, AXA ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los datos proporcionados por el Beneficiario para garantizar la calidad del servicio de asistencia a prestar.

Para el debido cumplimiento del servicio solicitado por el Beneficiario, el Equipo Técnico y Médico de AXA ASISTENCIA deberá estar autorizado para tener libre acceso a la historia clínica del Beneficiario y tener conocimiento de los antecedentes médicos de quien va a recibir el servicio de asistencia. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario a dicha información, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir la asistencia.

En los casos en que AXA ASISTENCIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definida para el servicio, el Beneficiario, después de autorización previa y



direccionamiento por parte de AXA ASISTENCIA, podrá contratar y pagar los servicios requeridos de manera directa y posteriormente, solicitar a AXA ASISTENCIA el reembolso de los gastos en los cuales incurrió, los cuales serán reembolsados únicamente si el Beneficiario cumple el procedimiento establecido y según los montos definidos para cada servicio de asistencia de acuerdo con el presente Programa de asistencia, específicamente, en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA

2.2.1 EN SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

En caso de que peligre la vida del Beneficiario, el Beneficiario deberá siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido desde el lugar donde ocurrió la emergencia hasta el hospital más cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos y una vez sea posible, el Beneficiario deberá llamar a la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA dentro de los tres (3) días calendario siguientes al día en que le den de alta médica para notificar el Evento y recibir instrucciones detalladas por parte de AXA ASISTENCIA con relación al procedimiento a seguir en esta situación específica. Si la condición médica le impide comunicarse dentro del tiempo aquí estipulado, AXA ASISTENCIA podrá evaluar las circunstancias y/o causas médicas que le impidieron al Beneficiario notificar a tiempo y evaluará si es procedente el reembolso de los gastos médicos, siempre y cuando se cumplan las condiciones generales para acceder a este según las condiciones generales del servicio de asistencia y de que se trate de una emergencia vital considerada TRIAGE TIPO I o que sea transferido por las autoridades sanitarias locales.

El tiempo máximo para el envío de los soportes en los casos de auto asistencia será de treinta (30) días calendario, con el fin de definir la asistencia dentro de las condiciones generales del servicio.

2.2.2 EN UNA SITUACIÓN DIFERENTE A PELIGRO DE VIDA

Siempre que exista un Evento y antes de que el Beneficiario acuda a un centro médico, hospital o clínica, es obligatorio que el Beneficiario se comunique de manera inmediata y en el lugar del Evento con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA, para que brinde toda la información requerida y reciba por parte de AXA ASISTENCIA las instrucciones claras y autorizaciones respectivas para el uso del servicio de asistencia, teniendo en cuenta la condición médica del Beneficiario.

En caso de que el Beneficiario se auto asista dirigiéndose a un centro médico sin autorización previa de 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 calendario 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.

El tiempo máximo para el envío de los soportes en los casos de auto asistencia será de treinta (30) días calendario, con el fin de definir la asistencia dentro de las condiciones generales del servicio.

Cuando el Beneficiario se auto asista dirigiéndose a un centro médico sin autorización previa de AXA ASISTENCIA, pero reporte el Evento dentro de los tiempos mencionados anteriormente y acceda a un hospital, los gastos que podrían ser reembolsados por AXA ASISTENCIA serán los usuales, razonables y establecidos de acuerdo con las tarifas que se manejan en las estructuras medicas hospitalarias de la red de AXA ASISTENCIA. Estas tarifas se pondrán en conocimiento del Beneficiario a través de la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA en caso de que él así lo requiera.

2.2.3 PARA SERVICIOS DIFERENTES A ASISTENCIA MÉDICA:

A menos que en la descripción de cada Servicio de asistencia se mencione un tiempo máximo de comunicación para reportar la Situación de asistencia con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA, el Beneficiario que no se hubiere comunicado a la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA dentro de los tres (3) días hábiles calendario siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA, por los gastos incurridos.

A falta de dicha notificación por parte del Beneficiario, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni asumirá ningún gasto, puesto que se considerará que el Beneficiario no siguió las instrucciones dadas por AXA ASISTENCIA y omitió el deber de informar sobre el Evento de asistencia para que AXA ASISTENCIA pudiera tomar las medidas establecidas para estos casos.

El tiempo máximo para el envío de los soportes será de treinta (30) días calendario, con el fin de definir la asistencia dentro de las condiciones generales del servicio.

2.3 TRASLADO MÉDICO Y REPATRIACIÓN

A continuación, se detalla el procedimiento establecido en los casos en los que se requiera traslado médico o repatriación del Beneficiario:

- a) El Beneficiario deberá comunicarse con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA y suministrar los siguientes datos para que AXA ASISTENCIA pueda tomar las medidas necesarias lo antes posible: i) Nombres completos, ii) dirección y teléfono del centro hospitalario donde se encuentre internado, iii) Nombre, dirección y teléfono del Médico local y, iv) en caso de ser necesario los datos del médico de cabecera y v) los demás datos que el Agente de Servicio que atienda la llamada considere necesarios.
- b) Con base en la situación presentada por el Beneficiario y el análisis hecho por el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA sobre el reporte médico completo generado por el Médico local, AXA ASISTENCIA decidirá si el traslado debe ser efectuado, así como la fecha y el medio de transporte conveniente para dicho traslado.
- c) El Beneficiario deberá enviar a AXA ASISTENCIA el cupón no utilizado de su tiquete original o su contravalor, si tuviere derecho al reembolso del mismo.

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

2.4.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA MÉDICO DE EE. UU.

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

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

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

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

En los casos en que se acuda a un centro hospitalario sin haberse contactado previamente con AXA ASISTENCIA este centro abrirá la cuenta de atención médica a su nombre, o en ocasiones especiales como las indicadas en el parágrafo 2.4.1 y posteriormente le realizará el cobro de esta atención directamente, este proceso de cobro tiene implicaciones sobre su visado si el mismo no es atendido por usted oportunamente, por lo que se detalla a continuación el procedimiento a seguir:

1. Contáctese de inmediato con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA y envíenos una copia de la carta, notificación o documento recibido al correo electrónico andean.claims@axa-assistance.com.co para que AXA ASISTENCIA pueda atender el asunto.

2. Si lo contactan por teléfono, obtenga tanta información como le sea posible, por ejemplo:
 - Nombre del proveedor
 - Número de contacto
 - Fecha de servicio
 - Balance pendiente

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

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

2.5 PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

2.5.1 DOCUMENTOS A PRESENTAR

Cuando el Beneficiario asuma y pague los gastos de manera directa por las asistencias descritas en el presente Programa de asistencia antes de que pueda ponerse en contacto con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA, al presentarse una situación determinada en el numeral 2.2 o en caso de especificarse en el presente documento alguna otra situación en la que aplique, la solicitud de reembolsos de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los siguientes documentos digitales, los cuales se pueden enviar por correo electrónico:

- 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 y comprobantes de pago relacionados a los gastos asumidos por el Beneficiario.
- c) Referencia o soportes de autorización de trámite de reembolso por parte de AXA ASISTENCIA si esta se brindó.
- d) 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.
- e) AXA ASISTENCIA se reserva el derecho de solicitar la documentación física en caso de ser necesario.

En todos los casos, los procesos de reembolso se analizarán de acuerdo con las condiciones de esta asistencia, por lo tanto, AXA ASISTENCIA definirá la asistencia conforme a las condiciones aquí pactadas.

2.5.2 TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA PRESENTACIÓN DE DOCUMENTACIÓN SOPORTE

Para que el proceso de reembolso sea válido, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarmas 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 recibir ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA.

Se aclara que estos treinta (30) días calendario son el tiempo máximo para gestionar el proceso de reembolso. Estos treinta (30) días calendario se contabilizan desde el primer momento de presentarse la emergencia. También se REITERA que superado este término AXA ASISTENCIA no gestionará o atenderá ningún proceso de reembolso.

AXA ASISTENCIA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación completa, las facturas y los comprobantes de pago originales. La recepción de los documentos por parte de AXA ASISTENCIA, no implica que AXA ASISTENCIA vaya a realizar el reembolso de los gastos en que incurrió el Beneficiario, pues los documentos deben pasar por un proceso de evaluación por parte del Equipo Médico y Técnico de AXA ASISTENCIA en el cual se determinará si es procedente o no el reembolso.

Cuando AXA ASISTENCIA reciba por parte del Beneficiario la documentación incompleta y resten menos de diez (10) días hábiles para que caduque el tiempo de los treinta (30) días calendario de plazo indicados en el párrafo anterior, AXA ASISTENCIA se pondrá en contacto con Beneficiario para recordarle que debe enviar la documentación. A partir del día en que AXA ASISTENCIA establezca contacto con el Beneficiario, el Beneficiario tendrá diez (10) días hábiles adicionales para enviar la documentación faltante. Si pasado el plazo adicional de diez (10) AXA ASISTENCIA no cuenta con la documentación completa, negará la solicitud de reembolso.

Aportada toda la documentación para el trámite de reembolso, AXA ASISTENCIA contará con quince (15) días hábiles para resolver el trámite del reembolso bien sea de manera afirmativa o negando dicha solicitud.

2.5.3 ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) Los gastos en los que incurra el Beneficiario a nivel internacional que hayan sido estudiados y aprobados para ser reembolsados por parte de AXA ASISTENCIA serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la Tasa Representativa de Mercado (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 en los cuales el monto de la asistencia no está especificado, sino que se especifica por cantidad de eventos, se estimará el valor de acuerdo con la situación que genere el Servicio de asistencia, acorde con los estándares internacionales para este tipo de servicio. En todo caso, se le explicará al Beneficiario en caso de ser necesario la estimación de este valor basado en estándares internacionales para que haya claridad respecto a los valores a reconocer.
- c) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.
- d) El reembolso se producirá a los cinco (5) días hábiles posteriores al envío completo de la

documentación y confirmación de aplicabilidad por aval médico y/o administrativo pertinentes acorde a los términos de servicio, cuando el gasto incurrido sea de mil dólares (1000 USD) o menos.

- e) El reembolso se producirá hasta quince (15) días hábiles posteriores al envío completo de la documentación y confirmación de aplicabilidad por aval médico y/o administrativo pertinentes acorde a los términos de servicio, cuando el gasto incurrido sea mayor a mil dólares (1000 USD).
- f) El Beneficiario tendrá hasta treinta (30) días calendario para el envío de la respectiva documentación siempre y cuando esté enmarcado dentro del condicionado de asistencias. Este tiempo también aplica para los gastos farmacéuticos y/o medicamentos, así como los gastos odontológicos por enfermedad o accidente que igualmente estén enmarcados en el condicionado.

3. ASISTENCIAS MÉDICAS Y RELACIONADAS

3.1 GASTOS MÉDICOS

Este servicio consiste en que en caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad durante el Período de vigencia, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta un monto máximo establecido según el país de ocurrencia de la emergencia y el tipo de tarjeta de crédito según el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

AXA ASISTENCIA no asumirá 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 asistencia no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

3.2 TELEMEDICINA

Este servicio consiste en que en caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad durante el Período de vigencia, y que la sintomatología presentada sea leve (Triage IV), o que, por riesgos de salud pública, se recomiende evitar asistir a centros de aglomeración y/o hospitales en situaciones que no sean urgencia vital, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por el servicio de asistencia por telemedicina con el objetivo de dar atención a la emergencia presentada.

3.3 GASTOS POR PREEXISTENCIA

El proveedor de asistencia coordinará el pago para la primera atención médica derivada de una Enfermedad preexistente del Beneficiario que haya desarrollado un episodio de crisis durante el Viaje Internacional hasta el límite especificado en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”, 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 Preexistente.

Si la enfermedad por la cual se encuentra hospitalizado el paciente es de carácter agudo y esta genera la exacerbación de enfermedades preexistente y/o el requerimiento de estudios para estas condiciones clínicas de desarrollo previo al viaje, solo se dará el beneficio de viaje internacional a la enfermedad de desarrollo agudo, el costo del estudio y tratamiento de las preexistencias será asumido por AXA Asistencia hasta el monto tope estipulado para pagos por preexistencias que se encuentra en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

3.4 ASISTENCIAS DERIVADAS DE PRÁCTICAS DE DEPORTES EXTREMOS

Este servicio consiste en que AXA ASISTENCIA prestara el Servicio de la asistencia por accidentes o Enfermedades derivadas de las prácticas profesionales o amateur de cualquier deporte calificado como extremo de acuerdo con la definición establecida en el numeral 1 del presente Programa de asistencia, incluyendo por ejemplo: automovilismo, motociclismo, buceo, paracaidismo, jet ski, alpinismo, esquí en la nieve, boxeo, rugby, polo, cuatriciclos, vehículos de Todo Terreno, skate, surf, parasail, rafting, artes marciales, trekking, patinaje artístico, hockey, equitación (incluyendo en salto o carrera), motos de nieve, etc.

En estos casos, solo se prestaría el servicio de asistencia hasta el monto máximo establecido en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

3.5 GASTOS FARMACÉUTICOS

Este servicio consiste en que en caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad durante el Periodo de vigencia, AXA ASISTENCIA, organizará y pagará los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada.

Este servicio de asistencia se prestará hasta el valor máximo descrito de acuerdo con el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

3.6 GASTOS ODONTOLÓGICOS

Este servicio consiste en que en caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad de carácter odontológico durante el Periodo de vigencia, AXA ASISTENCIA, organizará y pagará por los servicios odontológicos que se deriven de la atención de emergencia. Para este fin, el Beneficiario debe comunicarse con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA a los números relacionados en este documento, con el fin de que AXA ASISTENCIA, según la ubicación y situación específica del Beneficiario le dé información específica del lugar donde se prestará el servicio de urgencia odontológica.

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

Este servicio de asistencia se prestará hasta el valor máximo descrito de acuerdo con el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

3.7 LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS URGENTES

Este servicio consiste en que, si el Beneficiario requiere un medicamento urgente, prescrito por el médico que está tratando al Beneficiario durante el viaje ante la situación de emergencia presentada, como consecuencia de una hospitalización y dicho medicamento no se encuentre disponible en el hospital donde se encuentra el Beneficiario, AXA ASISTENCIA procurará localizar y enviar dicho medicamento al lugar en el cual se encuentra el Beneficiario, por el medio más adecuado. Los costos de los medicamentos serán por cuenta del Beneficiario. En caso de que el medicamento no se encontrase o no llegare oportunamente, cualquiera que fuese la causa, y/o por requisitos legales en el país de destino, no implica responsabilidad alguna de AXA ASISTENCIA.

3.8 ADELANTO DE FIANZAS HOSPITALARIAS

Este servicio consiste en que, en caso de hospitalización del Beneficiario durante el viaje y que los gastos incurridos superen el monto máximo establecido en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales” y la asistencia cumpla con las condiciones de aplicabilidad

establecidas en el presente clausulado, AXA ASISTENCIA adelantará al Beneficiario la suma establecida como monto máximo en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales” para el pago de dichos gastos adicionales.

Esta garantía estará representada por un acuerdo de pago con pagaré y carta de instrucción más la existencia de un fiador que garantice la devolución del dinero a AXA ASISTENCIA.

La cantidad adelantada deberá ser reembolsada por el Beneficiario o sus fiadores a AXA ASISTENCIA en un plazo de sesenta (60) días calendario después de otorgada.

3.9 TRASLADO MÉDICO

Este servicio consiste en que en caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a AXA ASISTENCIA, AXA ASISTENCIA organizará la prestación del servicio y pagará por uno (1) o dos (2) de los siguientes beneficios en caso de ser necesario a consecuencia de una condición médica:

- a) El control previo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA en contacto con el Médico que esté atendiendo al Beneficiario herido o enfermo producto de la situación de emergencia presentada durante el viaje, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano.
- b) El traslado al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el criterio del médico que está tratando al cliente producto de la emergencia presentada durante el viaje y el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA, según la naturaleza de las heridas o la Enfermedad, por el medio de transporte que AXA ASISTENCIA considere más conveniente, que puede ser vehículo, ambulancia terrestre o avión de línea regular. El avión sanitario se utilizará en caso de que las heridas o Enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio exclusivo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. No se podrá utilizar avión sanitario, que es un avión destinado únicamente para el traslado de personas en situación de emergencia de salud, para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a cuatro horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.

3.10 REPATRIACIÓN A DOMICILIO

Este servicio consiste en que si el Beneficiario, después del tratamiento local realizado en el lugar en el cual el Beneficiario se encuentra de viaje y según el criterio del Equipo Médico de AXA ASISTENCIA, no puede regresar a su domicilio como pasajero normal, AXA ASISTENCIA organizará su traslado por avión de línea regular u otro medio que considere adecuado y se hará cargo de todos los gastos suplementarios de ambulancia en el lugar donde se encuentra de viaje el Beneficiario, si fuese necesario, y en el caso de que el tiquete de regreso no fuese valido para tal propósito.

3.11 GASTOS COMPLEMENTARIOS DE AMBULANCIA

En caso de repatriación y según criterio del Equipo médico de AXA ASISTENCIA, 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.

3.12 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

Este servicio consiste en que AXA ASISTENCIA pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del Beneficiario en un hotel AUTORIZADO por AXA ASISTENCIA,

inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si esta prolongación ha sido prescrita por el Médico que está atendiendo al cliente producto de la emergencia o el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA por un término máximo de diez (10) días calendario.

AXA ASISTENCIA en ningún caso asumirá los siguientes gastos que son adicionales al alojamiento: cargos de alimentación, gastos de comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel. En este caso, no se asumirán tampoco gastos de alojamiento para acompañantes.

Este servicio de asistencia se prestará hasta el valor máximo de acuerdo con el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”. En caso de que Beneficiario tome el servicio en un hotel cuyo monto por día sea superior al establecido en el Anexo No. 1 para cada producto, el mismo procederá únicamente a través de estudio de reembolso y AXA ASISTENCIA solo tomará cargo del valor máximo indicado en este.

3.13 TIQUETE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

Este servicio consiste en que si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a cinco (5) días calendario, AXA ASISTENCIA facilitará a un (1) familiar o a una (1) persona designada por el mismo Beneficiario, y que sea 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, determinado por AXA ASISTENCIA, según sea el caso).

En caso de requerirse visa o cualquier otra exigencia para el viaje, esto será tramitado y costado por la persona designada por el Beneficiario.

3.14 GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

Este servicio consiste en que en caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a cinco (5) días calendario, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel AUTORIZADO por AXA ASISTENCIA por un término máximo de diez (10) días calendario.

AXA ASISTENCIA, en ningún caso asumirá los gastos adicionales al alojamiento, que son los siguientes: cargos de alimentación, gastos de comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel. AXA ASISTENCIA no asumirá tampoco ningún otro gasto en que pueda incurrir el familiar acompañante por fuera del hotel.

3.15 TRASLADO DE MENORES DE 15 AÑOS

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

- El tiquete de avión en clase económica para el menor de edad de 15 años, de regreso a su domicilio permanente en Colombia, en el caso que el tiquete de regreso no fuera válido para tal propósito.
- Del acompañamiento, por parte de un profesional del Equipo Técnico de AXA ASISTENCIA del menor hasta el aeropuerto.
- De la asesoría en las formalidades de embarque de dichos menores, sujetas a la reglamentación de las autoridades de emigración o inmigración de cada país.
- De la coordinación con la aerolínea aérea para que dicho menor pueda viajar en

condición de menor no acompañado.

- De proporcionar a los familiares de dicho menor las informaciones relativas a su retorno.

La responsabilidad de AXA ASISTENCIA estará limitada única y exclusivamente a las condiciones expuestas en los puntos anteriores.

3.16 TRANSPORTE DE EJECUTIVOS

Si el Beneficiario o uno de sus ejecutivos cubiertos es hospitalizado por una lesión o enfermedad súbita, estando de viaje en el exterior por compromisos laborales y no pueda posponerse la agenda de viaje, AXA ASISTENCIA asumirá los gastos del tiquete de ida y regreso en vuelo regular de aerolínea comercial de un ejecutivo designado por el Beneficiario para sustituirle y cumplir con la misión laboral encomendada al primero.

3.0 EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS MÉDICAS RELACIONADAS

Las siguientes exclusiones aplican para todos los servicios de asistencia médica y relacionados mencionados en los artículos 3.1 a 3.16.

En el momento que el Equipo Médico y/o Técnico de AXA ASISTENCIA determine a través de los reportes médicos que la emergencia se presentó como consecuencia de Enfermedades relacionadas a continuación y sus complicaciones, se le informará al Beneficiario que los gastos generados en la asistencia médica deberán ser asumidos por su cuenta. AXA ASISTENCIA se reserva el derecho de garantizar los costos adjudicados al centro hospitalario a través de su proceso administrativo.

- 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 emergencias médicas por efecto de enfermedades preexistentes y sus complicaciones.
- 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.
- e) No se cubrirá enfermedades cardíacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio.
- f) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- g) Condiciones médicas relacionadas al estado de 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 asistida 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 asistencia. En estos eventos no se asistirá la urgencia vital.

- k) Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intra craneanas 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.
- o) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- p) Cáncer y todos sus tratamientos.
- q) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)
- r) 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.
- s) Autolesiones de cualquier tipo y las consecuencias de las mismas al igual que el suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio o lesiones resultado de la puesta en peligro de manera voluntaria por parte del Beneficiario.
- t) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones. Se asisten de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.
- u) La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes extremos.
- v) 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.
- w) Suicidio y lesiones o enfermedad resultantes del intento de suicidio o acciones derivadas de actos irresponsables que atenten contra la vida y/o la salud.
- x) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- y) Todas las Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) y/o prácticas sexuales irresponsables que afecten el bienestar y las enfermedades derivadas.
- z) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.
- aa) Los gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos que sean derivados de alguna complicación de cualquier procedimiento médico y/o quirúrgico realizado previo al viaje.
- bb) Toda complicación médica padecida por el asegurado posterior a la solicitud de una salida voluntaria (La complicación debe ser asociada a la enfermedad padecida en la atención médica inicial por la cual solicitó salida voluntaria).
- cc) Los eventos derivados de la aplicación de cualquier vacuna incluyendo, pero no limitando

la vacuna contra el COVID -19

- dd) Los gastos médicos y hospitalarios dentro del territorio de Colombia.
- ee) Cualquier tipo de pandemia debidamente declarada por la organización mundial de la salud OMS.
- ff) No se cubrirán gastos médicos por enfermedades pandémicas si el beneficiario teniendo la oportunidad de vacunarse, no lo hiciera, poniendo en riesgo su salud y la de los que lo acompañan, o no hubiera obtenido las inoculaciones o medicamentos recomendados antes del viaje.

4. ASISTENCIAS JURÍDICAS

4.1 ORIENTACIÓN LEGAL - JURÍDICA

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.

4.2 PAGO DE HONORARIOS LEGALES

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito en el que se vea implicada la responsabilidad del Beneficiario, AXA ASISTENCIA, a través de su red de proveedores ayudará al Beneficiario para conseguir un abogado que le brinde asesoría con relación a los efectos legales del Evento presentado. Este servicio será prestado teniendo en cuenta los límites descritos para cada tipo de tarjeta de crédito indicados en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

Este servicio solo aplica en los eventos en que el Beneficiario sea detenido por cargos relacionados con responsabilidad extracontractual derivada de algún accidente de tránsito con un tercero.

AXA ASISTENCIA se reserva el derecho de solicitar la documentación necesaria para verificar la veracidad del Evento. Los servicios de asistencia aquí descritos genera obligaciones de medio y no de resultado. La responsabilidad de AXA ASISTENCIA se limita al acceso de contacto con un abogado en el país en donde ocurra el Evento.

Este servicio operará por reembolso.

Este servicio consiste en una asesoría y orientación legal y no implicará la proyección de documentos o acompañamiento en Cortes, Juzgados o cualquier tipo de Autoridad Administrativa, Judicial, Policial o Jurisdiccional.

4.3 ADELANTO DE FIANZA POR ARRESTO

Este servicio consiste en que, en caso de arresto o detención del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico durante el viaje, AXA ASISTENCIA pondrá a disposición del beneficiario una fianza para que este pueda realizar su defensa judicial.

Este servicio de asistencia se prestará hasta el valor máximo de acuerdo con el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

Previo al 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, esta garantía estará



representada por un acuerdo de pago con pagaré y carta de instrucción más la existencia de un fiador que garantice la devolución del dinero a AXA ASISTENCIA.

La cantidad adelantada será reembolsada por el Beneficiario o sus fiadores a AXA ASISTENCIA en un plazo no mayor a sesenta (60) días calendario de otorgada, salvo que antes de transcurrido dicho plazo sea devuelta por las autoridades correspondientes al Beneficiario, en cuyo caso deberá ser reintegrada inmediatamente.

La tasa representativa para realizar devolución del dinero dado en fianza corresponderá a aquella de la fecha en que se realiza la restitución del dinero a AXA ASISTENCIA.

4.0 EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS JURÍDICAS

No será prestada la asistencia jurídica en los casos en que la responsabilidad del Beneficiario se derive de:

- a) El tráfico y/o posesión de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otro elemento en contra de las legislaciones del lugar en el cual se encuentra el beneficiario.
- b) Las acciones de hecho relacionadas con situaciones de violencia, daño y/o perjuicio de lugares, objetos o personas.
- c) Cualquier otra acción criminal que no esté mencionada en la descripción del servicio de asistencia y este estipulada en la legislación vigente del país donde se encuentra el Beneficiario.

5. ASISTENCIA DE EQUIPAJE

Los servicios de asistencia al equipaje buscan asistir al Beneficiario en los Eventos en los cuales sufra demora o pérdida de equipaje en el viaje, con el fin de que este pueda recuperar su equipaje o en su defecto reponer los elementos de primera necesidad que haya requerido adquirir la emergencia.

Las condiciones del servicio son:

- Aplica para trayectos internacionales realizados en todas las aerolíneas comerciales, siempre que se trate de aerolíneas legalmente constituidas.
- El Servicio de asistencia aplica siempre y cuando la aerolínea se haya hecho responsable del traslado del equipaje en el trayecto entre la ciudad de Residencia del Beneficiario y la ciudad de destino del viaje, 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 asistencias serán prestadas durante los viajes que realice el Beneficiario dentro del Período de vigencia establecido en el presente Programa de asistencia.

5.1 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES

En caso de extravío o pérdida del equipaje del Beneficiario, durante su transporte en avión de línea comercial de aerolínea legalmente constituida, 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 por lo cual AXA ASISTENCIA únicamente asistirá al Beneficiario en la búsqueda de este. 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, dependiendo del lugar en el cual se encuentre el Beneficiario al momento de encontrar el equipaje.

5.2 ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE DEMORA DE EQUIPAJE O PERDIDA DE EQUIPAJE

Si el Beneficiario sufre una demora en la llegada de su equipaje, AXA ASISTENCIA asistirá al Beneficiario en la emergencia ocasionada por la demora de su equipaje con el servicio de localización, gestionando las acciones para encontrar el equipaje. Este servicio incluye comunicación directa con la aerolínea y el seguimiento a través de herramientas digitales de rastreo de equipaje.

En el evento en que el equipaje no haya sido localizado por AXA ASISTENCIA dentro de las doce (12) horas posteriores a la activación del servicio por parte del Beneficiario al contactar con la línea de atención de AXA ASISTENCIA, según lo estipulado en estos términos y condiciones, dentro del período de servicio, AXA ASISTENCIA asistirá al Beneficiario en la emergencia ocasionada por la demora de su equipaje poniendo a disposición artículos de primera necesidad hasta el monto establecido para esta asistencia según el detalle del Anexo No. 1: VALORES DE LAS ASISTENCIAS INTERNACIONALES, por el medio que AXA ASISTENCIA considere más idóneo. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario.

Si a pesar de las gestiones de localización se configura la pérdida definitiva del equipaje y es certificada por la aerolínea, se pagará al BENEFICIARIO la Garantía de Satisfacción del Servicio por Pérdida.

Se reitera que AXA ASISTENCIA ofrece un servicio de localización de equipaje.

El Beneficiario adquirirá el Servicio de localización de equipaje, con su correspondiente Garantía de satisfacción del servicio con límite de responsabilidad independientemente de los objetos que transporte el Beneficiario en su equipaje según el tipo de tarjeta de crédito de acuerdo con el Anexo

No. 1: VALORES DE LAS ASISTENCIAS INTERNACIONALES.

El pago por concepto de Garantía de satisfacción estará sujeto a una limitación de responsabilidad, de forma que AXA ASISTENCIA no será responsable de pagar ningún valor más allá del monto pagado por concepto de la garantía de satisfacción. El valor indicado será el único pago por parte de AXA ASISTENCIA relacionado con este evento, y cualquier otra reclamación será excluida dentro del marco de esta garantía, lo cual es de pleno conocimiento y aceptación por parte del BENEFICIARIO a la hora de usar el servicio.

En el trayecto de vuelo de regreso del Beneficiario a su País de Residencia solo será aplicable y exigible la garantía de satisfacción del servicio por pérdida definitiva de equipaje, en este caso no aplicará la asistencia por demora.

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 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 y copia de las facturas de los artículos de primera necesidad en la que se especifiquen los ítems comprados, valores e información completa del comercio en el que se realiza la compra.

AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informará al Beneficiario el correo electrónico al cual debe ser enviada la documentación indicada anteriormente.

- c) AXA ASISTENCIA procederá a realizar la asistencia, una vez haya recibido toda la documentación requerida.
- d) Por primera necesidad se entiende el vestuario y elementos de aseo que requiera el Beneficiario de manera urgente por la demora de su maleta.

5.0 EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE

- a) Esta asistencia no se prestará cuando se presente retención / aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
- b) AXA ASISTENCIA brindará esta asistencia 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, AXA ASISTENCIA cubrirá una asistencia por persona beneficiaria. Esto aplica siempre y cuando cada persona reporte el equipaje como independiente y cada uno tenga su PIR (Property Irregularity Report), documento emitido por la aerolínea que certifica la demora o pérdida del equipaje. En caso de que solo haya un PIR, se cubrirá solo una asistencia por grupo.
- d) Esta asistencia aplica por un máximo de dos (2) eventos por año y por Beneficiario. En caso de que el Beneficiario cuente con más de una (1) tarjeta, se aplicará sobre la tarjeta de mayor categoría.

6. ASISTENCIA DE INFORMACIÓN

6.1 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.

6.2 ORIENTACIÓN TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO/EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS, TARJETAS, TELÉFONOS, ETC. SOPORTE PARA CANCELACIÓN TARJETAS DE CRÉDITO

Este servicio consiste en que en caso de pérdida o hurto de un documento esencial para la continuación del viaje del Beneficiario (Entendiendo como documentos esenciales los siguientes: tarjeta de crédito, tiquete de compañía aérea, teléfonos, pasaporte o Visa) 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.

6.3 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES POR CUALQUIER CANAL DE COMUNICACIÓN

Este servicio consiste en que AXA ASISTENCIA se encargará de transmitir y asumir los gastos procedentes de la comunicación de mensajes urgentes (mensajes que por su naturaleza requieren ser enviados a familiares, amigos o trabajo en el país de Residencia del Beneficiario antes de la terminación del viaje del Beneficiario) que le encargue el Beneficiario por el medio que AXA ASISTENCIA considere más idóneo a causa de situaciones de urgencia o imprevistas en el exterior, y que estas situaciones sean derivadas de los servicios prestados descritos en el presente Programa de asistencia.

6.4 INFORMACIÓN VEINTICUATRO (24) HORAS

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

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles
- Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas
- Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas
- Principales hoteles a nivel internacional
- Impuestos de aeropuerto.
- Clínicas y hospitales.

6.5 REFERENCIA DE 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.

7. ASISTENCIAS ESPECIALES

7.1 ASESORÍA TELEFÓNICA PARA UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

Este servicio consiste en que AXA ASISTENCIA prestará al Beneficiario el servicio de segunda opinión telefónica de un especialista de la salud, dependiendo del dictamen médico inicial, se ofrece en las principales clínicas y centros hospitalarios a nivel internacional. AXA ASISTENCIA determinará según el caso de cada cliente el especialista o la entidad correspondiente a quien se solicitará la segunda opinión médica. Se reciben los documentos y se realiza la valoración inicial.

7.2 REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR (UNICAMENTE PADRES, HIJOS, CÓNYUGE O COMPAÑERO(A) PERMANENTE)

Este servicio consiste en que AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos de tiquetes derivados del regreso anticipado del viaje en que se encuentra el Beneficiario, por avión de línea regular tarifa en clase económica, únicamente en caso de fallecimiento, Enfermedad y/o Accidente de un familiar en primer grado, entendiéndose por esto, los padres, hijos o su cónyuge o compañero(a) permanente, en la Ciudad de Residencia permanente, siempre que el Beneficiario no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

Para esta asistencia, gastos suplementarios serán todas aquellas expensas en las que tenga que incurrir el Beneficiario con la aerolínea regular para el regreso a su Ciudad de Residencia, debido al cambio de fecha para el tiquete de regreso.



Esta asistencia no se prestará en caso de fallecimiento de la mascota del Beneficiario.

7.3 REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO

Este servicio consiste en que, en caso de fallecimiento del Beneficiario, AXA ASISTENCIA hará los arreglos que sean necesarios (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales que le fueran permitidas), asumirá los gastos funerarios o de cremación pertinentes para organizar y pagar por uno (1) de las siguientes asistencias:

- a) El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la Ciudad de Residencia permanente.
- b) A solicitud de los herederos o Representantes del Beneficiario, el entierro local del Beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de AXA ASISTENCIA por dicho entierro a nivel local en la Ciudad de Residencia del cliente, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

Para este servicio se excluye las siguientes situaciones de fallecimiento:

- Por consecuencia de tratamientos médicos realizados fuera del país de Residencia, pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje.
- Por suicidio.

7.4 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.

7.5 ASISTENCIA DERIVADA DE UNA EMERGENCIA POR DAÑO ACCIDENTAL DE EQUIPOS PORTÁTILES

Si el Beneficiario sufriera daño accidental de equipos portátiles tales como (“computadores portátiles”) en el avión comercial, en el Viaje que esté realizando, AXA pondrá a su disposición la suma de dinero para repararlo o reemplazarlo. Dicho equipo portátil deberá ser de propiedad del Beneficiario y para acceder a esta asistencia, éste deberá:

Informar a AXA a través de la Central de Alarmas sobre el daño accidental del equipo portátil, dentro de las siguientes seis horas contadas a partir del arribo del vuelo en el que viajaba el Beneficiario.

En el evento de daño accidental, el Beneficiario deberá proporcionar a AXA, fotografías del equipo, tomadas antes de iniciar su vuelo en donde se evidencie que se encontraba en perfecto estado y deberá en el mismo sentido, reportar el equipo portátil ante a la aerolínea en el momento de tomar el vuelo.

Importante:

- AXA no asistirá daños tales como rayones o fisuras superficiales. Se prestará esta asistencia solo cuando las funciones básicas del equipo se hayan visto afectadas.
- El evento de daño se asistirá y se pondrá a disposición de acuerdo a los criterios del equipo técnico de AXA.



- Para la asistencia de daño accidental se asistirá con el valor de asistencia estimado por el equipo técnico de AXA con los proveedores que presten asistencias similares de este servicio.

8. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

8.1 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.

8.2 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, facturas y comprobantes de pago que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias.

8.3 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Los documentos para cualquier requerimiento de reembolso, referente a la prestación de los Servicios de asistencia indicados en este documento, debe ser presentados dentro de los treinta (30) 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.

9. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

9.1 FUERZA MAYOR

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

9.2 RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA. 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.



10. 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 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.

11. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

No serán atendidas las asistencias que sean consecuencia de las siguientes situaciones:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares. No esta excluidos los actos de terrorismo en países que NO están en guerra.
- 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, tormentas solares o geomagnéticas, etc.
- e) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- f) Cualquier tipo de pandemia debidamente declarada por la organización mundial de la



salud OMS.

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

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

No serán tampoco asumidos por AXA ASISTENCIA los gastos que tenga que asumir el Beneficiario como consecuencia de:

- j) Hechos que originen daños, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- k) Hechos que impidan expresa o implícitamente, la debida prestación 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 o reembolso los siguientes:

- l) Los gastos pagados por el Beneficiario que no se encuentren mencionados en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”
- m) Los hechos que se originen por la participación del Beneficiario en actos criminales.
- n) Los hechos causados por mala fe del Beneficiario.



12. ANEXOS

ANEXO NO. 1: VALORES DE LAS ASISTENCIAS INTERNACIONALES.

Asistencia viaje internacional - Tarjetas VISA						
GENERALIDADES						
BENEFICIARIOS		Es el titular de las tarjetas de crédito emitidas por Banco de Occidente mencionadas en el presente Programa de asistencia, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de veinticinco (25) años y/o sus padres siempre que sean dependientes del Titular económicamente y que tienen derecho a solicitar y recibir los servicios de asistencia detallados y establecidos en el presente Programa de asistencia.				
AMBITO TERRITORIAL		Las coberturas referidas en el presente anexo se extenderán a todos los países del mundo, exceptuando el territorio de la República de Colombia, siempre y cuando la permanencia del asegurado y/o beneficiario(s) fuera de su domicilio habitual no sea superior a 100 días				
ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL - VISA		LIMITE POR EVENTO				
Asistencia		VISA CLASICA / INTERNACIONAL	VISA ORO/GOLD	PLATINUM	SIGNATURE	INFINITE
1	Gastos médicos países NO Schengen (incluye diagnostico por Covid)	USD 20.000	USD 25.000	USD 60.000	USD 70.000	USD 80.000
2	Gastos médicos países Schengen (incluye diagnostico por Covid)	EUR 20.000	EUR 20.000	EUR 50.000	EUR 60.000	EUR 70.000
3	Gastos odontológicos por accidente o enfermedad	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
4	Traslados médicos de emergencia	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
5	Traslado médico de emergencia y/o evacuación médica	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
6	Gastos complementarios de ambulancia	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
7	Medicamentos	USD 2.000	USD 2.500	USD 3.500	USD 5.000	USD 5.000
8	Gastos de Hotel por convalecencia	USD 1.200	USD 1.400	USD 1.600	USD 1.700	USD 1.700
9	Interrupción del viaje	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO



10	Gastos de acompañamiento de un familiar	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
11	Acompañamiento y retorno de menores de 15 años	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
12	Traslado de restos mortales	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
13	Contacto con el médico de cabecera	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
14	Asistencia administrativa	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
15	Pago de honorarios legales	N/A	USD 2.500	USD 2.500	USD 3.500	USD 3.500
16	Anticipos de fianzas	USD 6.000	USD 10.000	USD 15.000	USD 20.000	USD 20.000
17	Adelantos de fondos	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 15.000	USD 15.000
18	Conserjería y servicios de información	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
19	Conexión con profesionales	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
20	Expedición de certificados para visas	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
21	Envío urgente de medicamentos fuera de Colombia	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
22	Trasmisión de mensajes urgentes	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIAS DE EQUIPAJE						
23	Localización y transporte de equipaje	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
24	Demora o extravío de equipaje	USD 200	USD 200	USD 300	USD 600	USD 1.200
25	Pérdida definitiva de equipaje	USD 1.200	USD 1.600	USD 2.000	USD 4.000	USD 4.000
OTRAS ASISTENCIAS						
26	Segunda opinión médica	UN EVENTO POR AÑO				
27	Preexistencias	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000
28	Deportes extremos	USD 3.000	USD 5.000	USD 5.000	USD 5.000	USD 5.000
Días de viaje		100 días				



Asistencia viaje internacional - Tarjetas MASTERCARD

GENERALIDADES

BENEFICIARIOS		Es el titular de las tarjetas de crédito emitidas por Banco de Occidente mencionadas en el presente Programa de asistencia, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de veinticinco (25) años y/o sus padres siempre que sean dependientes del Titular económicamente y que tienen derecho a solicitar y recibir los servicios de asistencia detallados y establecidos en el presente Programa de asistencia.			
AMBITO TERRITORIAL		Las coberturas referidas en el presente anexo se extenderán a todos los países del mundo, exceptuando el territorio de la República de Colombia, siempre y cuando la permanencia del asegurado y/o beneficiario(s) fuera de su domicilio habitual no sea superior a 100 días			
ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL - MASTERCARD		LIMITE POR EVENTO			
Asistencias		CLASICA / INTERNACIONAL	ORO/GOLD	PLATINUM	BLACK
01	Gastos médicos países NO Schengen (incluye diagnostico por Covid)	USD 20.000	USD 25.000	USD 60.000	USD 70.000
02	Gastos médicos países Schengen (incluye diagnostico por Covid)	EUR 20.000	EUR 20.000	EUR 50.000	EUR 60.000
03	Gastos odontológicos por accidente o enfermedad	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
04	Traslados médicos de emergencia	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
05	Traslado médico de emergencia y/o evacuación médica	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
06	Gastos complementarios de ambulancia	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
07	Medicamentos	USD 2.000	USD 2.500	USD 3.500	USD 5.000
08	Gastos de Hotel por convalecencia	USD 1.200	USD 1.400	USD 1.600	USD 1.700
09	Interrupción del viaje	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
10	Gastos de acompañamiento de un familiar	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
11	Acompañamiento y retorno de menores de 15 años	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO



12	Traslado de restos mortales	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
13	Contacto con el médico de cabecera	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
14	Asistencia administrativa	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
15	Pago de honorarios legales	N/A	USD 2.500	USD 2.500	USD 3.500
16	Anticipos de fianzas	USD 6.000	USD 10.000	USD 15.000	USD 20.000
17	Adelantos de fondos	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 15.000
18	Conserjería y servicios de información	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
19	Conexión con profesionales	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
20	Expedición de certificados para visas	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
21	Envío urgente de medicamentos fuera de Colombia	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
22	Trasmisión de mensajes urgentes	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIAS DE EQUIPAJE					
23	Localización y transporte de equipaje	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
24	Demora o extravío de equipaje	USD 200	USD 200	USD 300	USD 600
25	Pérdida definitiva de equipaje	USD 1.200	USD 1.600	USD 2.000	USD 4.000
OTRAS ASISTENCIAS					
26	Asistencia de equipos portátiles por daño accidental	NO CUBRE	NO CUBRE	NO CUBRE	USD 1.000 / 1 evento al año
27	Segunda opinión médica	UN EVENTO POR AÑO			
28	Preexistencias	1.000	1.000	1.000	2.000
29	Deportes extremos	USD 3.000	USD 5.000	USD 10.000	USD 10.000
Días de viaje		100 días			



Asistencias en viaje Internacional - TC Corporativas y empresas

GENERALIDADES

BENEFICIARIOS		Es el titular de las tarjetas de crédito emitidas por Banco de Occidente mencionadas en el presente Programa de asistencia, su cónyuge o compañero (a) permanente, sus hijos menores de veinticinco (25) años y/o sus padres siempre que sean dependientes del Titular económicamente y que tienen derecho a solicitar y recibir los servicios de asistencia detallados y establecidos en el presente Programa de asistencia. Para tarjetas de crédito Empresariales los beneficios aplican para máximo 6 (seis) empleados de la empresa que se encuentren en misión de trabajo.			
AMBITO TERRITORIAL		Las asistencias referidas en el presente anexo se extenderán a todos los países del mundo, exceptuando el territorio de la República de Colombia, siempre y cuando la permeancia de la asegurado y/o beneficiario(s) fuera de su domicilio habitual no sea superior a 100 días.			
ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL, TARJETA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA		LIMITE POR EVENTO			
	Asistencias	MASTERCARD PYME	VISA EMPRESARIAL Y MASTERCARD BUSINESSCARD	VISA CORPORATIVA	MASTERCARD CORPORATE BLACK
01	Gastos médicos por enfermedad o accidente (Incluye Covid)	USD 50,000 (NS) / EUR 40,000 (S)	USD 70,000 (NS)/ EUR 45,000 (S)	USD 80,000 (NS)/ EUR 50,000 (S)	USD 150,000 (NS)/ EUR 55,000 (S)
02	Gastos odontológicos por accidente o enfermedad	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
03	Traslados médicos de emergencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
04	Evacuación médica de emergencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
05	Gastos complementarios de ambulancia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
06	Medicamentos	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
07	Gastos de hotel por convalecencia	USD 2,000 / 10 NOCHES	USD2,300 / 10 NOCHES	USD 2,500 / 10 NOCHES	USD 2,500 / 10 NOCHES
08	Interrupción del viaje	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
09	Gastos de acompañamiento de un familiar	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
10	Transporte de ejecutivos	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
11	Acompañamiento de menores de 15 años	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
12	Traslado de restos mortales	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
13	Contacto con el médico de cabecera	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado



14	Asistencia administrativa	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
15	Pagos de honorarios legales	USD 5,000 GTOS JUDICIALES + 2,000 DE HONORARIOS	USD 5,000 GTOS JUDICIALES + 2,300 DE HONORARIOS	USD 5,000 GTOS JUDICIALES + 2,500 DE HONORARIOS	USD 5,000 GTOS JUDICIALES + 2,500 DE HONORARIOS
16	Anticipos de finanzas	USD 10,000	USD 10,000	USD 10,000	USD 10,000
17	Adelantos de fondos	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
18	Conserjería y servicios de información	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
19	Conexión con profesionales	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
20	Expedición certificados para visas	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
21	Envío Urgente de medicamentos fuera de Colombia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
22	Transmisión de mensaje urgentes	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
23	Localización y transporte de equipaje	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
24	Demora o extravío de equipaje	USD 500	USD 500	USD 500	USD 500
25	Pérdida definitiva de equipaje	USD 2000	USD 2000	USD 2000	USD 2000
26	Asistencia por hurto calificado de equipos portátiles	Por una sola vez en la vigencia USD500	Por una sola vez en la vigencia USD500	Por una sola vez en la vigencia USD500	Por una sola vez en la vigencia USD500
27	Segunda opinión médica	Un evento por vigencia anual			

GRUPO FINANCIERO BANCO DE OCCIDENTE S.A. SUSENA/REGISTRO DE COMERCIO DE COLOMBIA



Cuenta Central

BANCO DE OCCIDENTE PROGRAMA DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS EN VIAJE INTERNACIONAL

Ámbito de territorialidad: Todos los países del mundo exceptuando Colombia.

Asistencias	Límites
Gastos médicos globales por empresa máximos por evento.	USD 300,000
Gastos médicos por persona	USD 50,000 / Eur 35,000
Gastos odontológicos	Ilimitado
Traslados médicos de emergencia	Ilimitado
Gastos farmacéuticos	Ilimitado
Medicamentos	Ilimitado
Recuperación en hotel por convalecencia	USD 2,000 / 10 Noches
Interrupción de viaje	Ilimitado
Gastos de acompañamiento de un familiar	Ilimitado
Transporte de ejecutivo	Ilimitado
Acompañamiento de menores de 15 años	Ilimitado
Repatriación en caso de fallecimiento	Ilimitado
Contacto con el médico de cabecera	Ilimitado
Asistencia administrativa	Ilimitado
Pagos de honorarios legales	USD 5,000 Gastos Judiciales + 2,000 de Honorarios
Anticipos de finanzas para gastos judiciales	USD 10,000
Adelantos de fondos	Ilimitado
Conserjería y servicios de información	Ilimitado
Conexión con profesionales	Ilimitado
Expedición certificados para visas	Ilimitado
Localización y envío de medicamentos	Ilimitado
Transmisión de mensaje urgentes	Ilimitado
Localización y transporte de equipaje	Ilimitado
Demora o extravío de equipaje	USD 500



Asistencia derivada de una emergencia por pérdida de equipaje	USD 2000
Asistencia por hurto calificado de equipos portátiles	Por una sola vez en la vigencia USD500
Segunda opinión médica	Un evento por vigencia anual
Hasta 100 Días de viaje	
Beneficiarios: Cada viajero que compre su tiquete con esta tarjeta contará con el beneficio	