



## **CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO**

Las condiciones generales, límites de cobertura, excepciones y restricciones de asistencia detallados en este documento, serán prestados por AXA ASISTENCIA, para la persona que adquiera un PRODUCTO DE ASISTENCIA a través de la línea telefónica, Agencia administrada de viajes, directamente en las oficinas de AXA Asistencia Colombia y/o a través de la web de AXA Asistencia Colombia. Las coberturas serán aplicables durante el viaje que realice dicho Beneficiario dentro del Periodo de Vigencia y demás condiciones establecidas. El Beneficiario declara que al momento de la compra ha elegido el producto de asistencia y ha aceptado los términos, condiciones y exclusiones para cada plan y servicio de asistencia.

## **CONDICIONES POR PRODUCTO Y PLAN ADQUIRIDO**

En los planes en que esta especificada la cobertura por PREEXISTENCIAS, se cubrirá únicamente y hasta el límite del valor especificado e indicado en cada Plan, teniendo en cuenta que primará la exclusión de los beneficios; es decir que para dar garantía por costos de PREEXISTENCIA la emergencia no se debe encontrar en las Exclusiones.

Las coberturas, condiciones y los límites para cada Servicio de Asistencia estarán especificados en cada Plan y el Beneficiario declara su consentimiento y aceptación para cada garantía al momento de adquirir el producto de asistencia.

Para los Planes que tengan la opción de compra de día adicional, cada día adicional aplica exclusivamente a partir del día 30 hasta máximo 90 días. La Asistencia no aplica a partir del día noventa y uno (91). La compra de días adicionales debe hacerse al momento de adquirir el producto de asistencia.

Para el plan Estudiantil el cubrimiento se otorga de acuerdo con los meses adquiridos en cada Producto de asistencia y por Plan hasta máximo 365 días.

Para cada plan aplican restricciones de límite de edad, máximo de días por viaje, cobertura geográfica y clasificación (Individual – Familiar).

El Beneficiario declara que al momento de la compra ha elegido el tipo de producto de asistencia de acuerdo al Destino, Edad, Tiempo de cobertura – Días por viaje, Cobertura de Servicios de Asistencia y en general todas las condiciones del producto. Adicionalmente, el Beneficiario deberá consultar las condiciones, límites de cobertura, excepciones y restricciones de los servicios de asistencia está a su disposición en la página web [www.axa-assistance.com.co](http://www.axa-assistance.com.co) de AXA ASISTENCIA, o través de las líneas telefónicas + (57)(1) 6446199 – 6444492 – 6462828.

El límite máximo aplicado por cobertura por Servicio de Asistencia será de acuerdo al plan escogido en el PRODUCTO DE ASISTENCIA.

En todo caso AXA ASISTENCIA no será responsable por las indemnizaciones, reclamaciones y trámites que deban adelantar los Beneficiarios ante la Compañía de asistencia en caso de siniestro. La Compañía de asistencia será la única facultada para tramitar, aceptar o rechazar los amparos, las coberturas y las indemnizaciones a que haya lugar.

Para acceder a los Servicios de Asistencia, el Beneficiario deberá cumplir con el procedimiento establecido en el Artículo II y demás artículos del presente condicionado. AXA ASISTENCIA se reserva el derecho de aceptar o negar un pedido de Asistencia de acuerdo a las condiciones establecidos en el presente



Condicionado.

Para los diferentes PRODUCTOS DE ASISTENCIA - Planes todas las coberturas del mismo sin excepción aplicarán exclusivamente por el periodo del viaje.

Para todos los planes , los días adquiridos se otorgarán por un único viaje, las fechas de cobertura serán las estipuladas y especificadas por el Beneficiario al momento de la adquisición del PRODUCTO DE ASISTENCIA. El tiempo de cobertura se contará en días transcurridos consecutivamente / calendario.

La única causal de REEMBOLSO será por negación de Visa: Se realizará reembolso en caso que al solicitante le sea negada la visa por parte de la embajada en la cual se adelantó el trámite. Solicitud del reembolso; El Beneficiario deberá comunicarse a las siguientes líneas telefónicas + 57 6446199 antes de que empiece a correr la vigencia del producto adquirida, si informa en una fecha posterior a su inicio no tendrá derecho a la devolución del 90% del valor de la compra. El Beneficiario tendrá 30 días calendario a partir de la negación de la visa para presentar ante la Oficina de viajes u oficina autorizada donde adquirió el Producto la solicitud de reembolso y la documentación requerida.

#### **PENALIDAD POR REEMBOLSO**

Por negación de visa se reembolsará al Beneficiario hasta el 90% del valor neto cancelado. Documentación Requerida para un Reembolso: El Beneficiario deberá realizar la solicitud de reembolso a través de una carta informando las causales del mismo y adjuntando la siguiente documentación en original: Carta de solicitud del reembolso, Documento del consulado certificando la negación de la visa, Factura, producto de asistencia y certificación expedida por AXA ASISTENCIA,

#### **DEFINICIONES**

**Plan/Producto:** Con el fin de satisfacer las diferentes necesidades de los Beneficiarios se establecieron diferentes planes y/o productos, los cuales estarán a disposición del Beneficiario a través del Asesor de Viajes Autorizado en el momento de la adquisición por parte del Beneficiario del PRODUCTO DE ASISTENCIA, el cual acepta conocer los servicios para cada uno y los límites máximos de cobertura para cada plan.



**STUDENT (Estu1)** : Planes que aplican exclusivamente para Beneficiarios menores de 45 años. Aplican para viajes superiores a 3 meses y hasta máximo 365 días calendario.

**SILVER (Gold1)**: Planes destinados para beneficiarios de 65 a 85 años que vayan a realizar viajes de turismo. No aplica si durante el viaje el pasajero cumple los 85 años. Tiempo máximo de cobertura 90 días de viaje.

Los gastos de traslados médicos y repatriación por fallecimiento o entierro local están incluidos y limitados en la cobertura máxima de gastos médicos, y por consiguiente no podrán exceder de dicho monto global.

Los servicios de asistencia serán prestados de acuerdo con las siguientes definiciones y consideraciones y en situación de emergencia descritos en el presente condicionado, por lo tanto, no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de salud.

**GOLD (Crud1)**: Planes destinados para beneficiarios de menores de 65 años que vayan a realizar cualquier tipo de viaje. Tiempo máximo de cobertura 90 días de viaje

**NACIONAL PLUS (TECO1)**: Planes destinados para beneficiarios extranjeros menores de 65 años que vengan a Colombia a realizar cualquier tipo de viaje. Tiempo máximo de cobertura 90 días de viaje.

Solo aplica para extranjeros en Colombia

**EXECUTIVE (LG1)**: Planes que aplican exclusivamente para Beneficiarios - Empresarios menores de 65 años y para Beneficiarios - Estudiantes menores de 45 años dependiendo del plan adquirido. Aplican para viajes superiores a 3 meses y hasta máximo 365 días calendario, y que vayan a realizar viajes de negocios o de estudios respectivamente.

**PLATINUM WORLD (EURM1)**: Planes destinados para beneficiarios de menores de 65 años que vayan a realizar cualquier tipo de viaje. Tiempo máximo de cobertura 90 días de viaje

**MULTITRIP (MULT1)**: Planes destinados para beneficiarios menores de 65 años que vayan a realizar cualquier tipo de viaje. Producto Anual, con tiempo máximo de cobertura de 30 días, por cada viaje que realice en el año.

**1. Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra durante el período de vigencia indicado en el producto de asistencia y fuera del territorio colombiano.

**2. Enfermedad:** Enfermedad contraída por el Beneficiario que se origine por primera vez durante un viaje, y que no esté relacionada con una preexistencia conocida o no por el Beneficiario.



**3. Beneficiario:** Persona titular que adquiera un Producto de Asistencia, quien debe tener residencia permanente en Colombia, quien figura debidamente identificado con nombre, apellido y número de identificación. El producto no es transferible a terceras personas.

**4. Edad:** El titular del PRODUCTO DE ASISTENCIA es beneficiario de los servicios descritos en el producto adquirido, siempre que el mismo cumpla con los límites establecidos de edad para cada plan.

**5. Producto de Asistencia:** Documento entregado al Beneficiario equivalente al Producto contratado.



**Periodo - Vigencia:** Las coberturas descritas en las condiciones generales y en las garantías particulares de cada servicio tendrán validez solamente durante la vigencia indicada en el PRODUCTO DE ASISTENCIA. No se aceptan solicitudes de extensiones de días durante el viaje, ni compra de productos nuevos. En caso que el Beneficiario quiera prolongar la fecha inicial, debe hacer compra de un nuevo producto y los servicios de asistencia estarán sujetos al límite de tiempo máximo 90 días por viaje en total por todos los productos adquiridos en dicho viaje y/o a las condiciones particulares de tiempo y de coberturas previstas en la emisión del nuevo producto y se podrá emitir bajo las siguientes condiciones:

- A). Una sola vez por Beneficiario y por viaje.
- B). AXA ASISTENCIA se reserva el derecho de aceptar o negar las solicitudes.
- C). En caso que el Beneficiario haya hecho uso de uno o más de los servicios de asistencia durante el viaje.
- D). Realice la solicitud antes de la fecha de finalización del producto.
- E). El beneficiario asumirá los costos de pago y envío del producto.
- F). Cuando por alguna circunstancia el Beneficiario este amparado por dos o más productos de asistencia en caso de alguna reclamación solo podrá recibir indemnización por uno de ellos y solo en caso de que la reclamación exceda la totalidad amparada en ese producto, pueden entrar a reclamar por el otro.

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

#### **ARTICULO I - BENEFICIOS:**

##### **1. GASTOS MEDICOS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE:**

En caso que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período - Vigencia de validez de la garantía, previo cumplimiento de los requisitos AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta los límites establecidos en cada plan / producto. En el caso de los planes de Grupo o Familiares la cobertura máxima de esta garantía se dividirá proporcionalmente entre el número de familiares y aplicará un solo evento por familiar.

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

Quedan excluidos para todos los beneficiarios:

A/ El costo de prótesis, lentes de contacto, aparatos ortopédicos, sillas de ruedas, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.

B/ Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos realizados fuera del país de residencia, pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje u ocurridos en su país después del retorno del Beneficiario.

C/ Los Gastos Médicos en caso de urgencias vitales por efecto de Enfermedades preexistentes y sus complicaciones. En el momento que AXA ASISTENCIA determine a través de los reportes médicos y el concepto de su equipo médico la existencia de una enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización, y/o tratamiento de urgencia, informará al Beneficiario que todos



los gastos médicos, de tratamiento y atención de urgencia derivados de esta preexistencia serán en su totalidad por cuenta del Beneficiario e AXA ASISTENCIA no tendrá ninguna obligación en este caso.

D/ Quedan excluidas todas las patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo exclusivo del equipo médico de AXA ASISTENCIA.

## **2. ENFERMEDAD CRÓNICA O PREEXISTENTE**

AXA ASISTENCIA pagará hasta el tope máximo de cobertura de cobertura especificado en el Plan Adquirido para la primera atención médica derivada de una enfermedad preexistente o crónica que haya desarrollado un episodio de crisis durante el viaje, a excepción de seguimientos y controles de tratamientos anteriores o chequeos. AXA ASISTENCIA no asumirá a su cargo dentro de esta cobertura ningún medicamento o tratamiento de dicha enfermedad crónica o preexistente.

## **3. GASTOS FARMACÉUTICOS**

AXA ASISTENCIA se hará cargo de los costos de los medicamentos recetados por el médico tratante y aprobados previamente por el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA hasta los topes de cobertura especificados en cada Plan / Producto. Los reembolsos que realice AXA ASISTENCIA por desembolsos realizados por el beneficiario para la compra y autorizados por el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA serán reintegrados de acuerdo a las condiciones establecidas por AXA ASISTENCIA. El Beneficiario deberá presentar la documentación requerida con la presentación de la prescripción médica y facturas originales.

## **4. GASTOS ODONTOLÓGICOS DE URGENCIA**

Dentro de los límites de cobertura para cada Plan/ Producto, AXA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada exclusivamente al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria.

## **5. TRASLADO MÉDICO**

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

A/ El control previo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA en contacto con el médico que atiende al Beneficiario enfermo o herido, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano, desde el lugar donde se produzca la emergencia.



B/ El traslado desde el lugar donde se produzca la emergencia al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el médico tratante y el Equipo médico de AXA ASISTENCIA según la naturaleza de las heridas o de la enfermedad, por vehículo, ambulancia terrestre o avión de línea regular. El avión sanitario se utilizará en caso que las heridas o enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio del médico tratante y del Equipo médico de AXA ASISTENCIA. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a las 4 horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.

C/ El traslado del Beneficiario en avión de línea regular y si las condiciones médicas lo permiten, al hospital o centro médico adecuado más cercano a su Residencia permanente. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a las 4 horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas. Esta garantía quedará incluida y limitada en la cobertura máxima de gastos médicos de acuerdo al plan adquirido por el Beneficiario, y por consiguiente no podrá exceder dicho monto global.

Para el producto Golden los gastos de traslados médicos y repatriación por fallecimiento o entierro local están incluidos y limitados en la cobertura máxima de gastos médicos, y por consiguiente no podrán exceder dicho monto global.

Se excluyen las condiciones de tipo emocional, psicológico y/o económico.

#### **6. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR**

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un periodo superior a ocho (8) días, AXA ASISTENCIA facilitará a un familiar o persona designada por el mismo y residente en Colombia, un tiquete de ida y vuelta para visitarle. (Avión de línea regular en clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de AXA ASISTENCIA.

#### **7. GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR**

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a ocho (8) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia en un hotel para un acompañante escogido por el Beneficiario, hasta los límites establecidos en cada producto.

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

AXA ASISTENCIA pagará los gastos de alojamiento necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario previa aprobación de AXA ASISTENCIA inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el Equipo médico de AXA ASISTENCIA, hasta los límites establecidos en cada producto. No se cubren los gastos adicionales de alojamiento tales como: alimentación, teléfono, bebidas etc., estos deben ser asumidos por el beneficiario.



## **9. TRASLADO DE MENORES DE 15 AÑOS**

En caso de hospitalización superior a ocho (8) días 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 al domicilio permanente en Colombia, en el caso que el tiquete de regreso no fuera válido para tal propósito.
- Del acompañamiento 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 estas condiciones.

## **10. TRASLADO DE LOS ACOMPAÑANTES EN CASO DE FALLECIMIENTO**

Si el Beneficiario fallece, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado, de máximo 2 familiares que acompañan al Beneficiario, a la ciudad de residencia en Colombia, por avión de línea regular, clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de AXA ASISTENCIA. Esta garantía aplica siempre y cuando no puedan utilizar su tiquete inicial de regreso.

## **11. PAGO DE PENALIDAD o COMPRA DE TIQUETE AÉREO**

Si el Beneficiario a causa de Enfermedad o Accidente debe cambiar la fecha de su tiquete aéreo del trayecto de regreso a su Ciudad de residencia, AXA ASISTENCIA se hará cargo del pago de la penalidad por cambio de fecha, o la compra de un nuevo tiquete aéreo para que el Beneficiario pueda tomar su vuelo de regreso. Esta garantía aplica siempre y cuando no puedan utilizar su tiquete inicial de regreso.

La penalidad o la compra se realizarán conservando la clase del tiquete originalmente adquirido para tal propósito.

## **12. REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL**

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

- a) El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la ciudad de Residencia permanente (No quedan incluidos los gastos funerarios, ni de entierro) o,
- b) A solicitud de los herederos o representantes del Beneficiario, el entierro local del Beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de AXA ASISTENCIA por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

Para cada Plan estará limitada la cobertura máxima por Repatriación o Entierro



Local de acuerdo a la suma allí establecida. En el caso de los planes de Grupo o Familiares la cobertura máxima de esta garantía se dividirá proporcionalmente entre el número de familiares y aplicará un solo evento por familiar.

Quedan excluidos:

a). El Traslado en avión sanitario para transportes intercontinentales.

Para el producto Golden los gastos de traslados médicos y repatriación por fallecimiento o entierro local están incluidos y limitados en la cobertura máxima de gastos médicos, y por consiguiente no podrán exceder de dicho monto global.

### **13. REGRESO POR SINIESTRO DOMICILIO**

Si a consecuencia de incendio, explosión o inundación dentro del domicilio Habitual del Beneficiario, mientras este se encuentre de viaje, y si no hubiese la posibilidad de que una persona autorizada o familiar le dé solución a la situación, AXA ASISTENCIA previa verificación del siniestro a través de un perito designado por AXA ASISTENCIA le pagara un (1) tiquete de regreso al Beneficiario (Avión de línea regular en clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de AXA ASISTENCIA). Cuando regrese al país debe presentar la denuncia frente a las autoridades competentes del siniestro. Esta garantía aplica siempre y cuando no puedan utilizar su tiquete inicial de regreso.

### **14. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES**

AXA ASISTENCIA se encargará de transmitir los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, derivados de los servicios prestados en virtud de los presentes Servicios de Asistencia.

### **15. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE (Ejecutivo en sustitución)**

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a ocho (8) días, a solicitud del beneficiario AXA ASISTENCIA facilitará a un profesional designado por la empresa y residente en la ciudad de Residencia permanente del Beneficiario, un tiquete de ida y vuelta (Avión de línea regular con tarifa en clase económica) para reemplazarle en las tareas y trabajos que el Beneficiario no pueda realizar a causa de su hospitalización.

### **16. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

En caso de pérdida o robo de un documento esencial para la continuación del viaje del Beneficiario (como, por ejemplo, pasaporte, Tarjetas de Crédito, tiquete de compañía aérea, etc.) AXA ASISTENCIA proporcionará al Beneficiario las informaciones necesarias para que el mismo pueda cumplir las formalidades con las autoridades competentes en el país de ocurrencia para reemplazar dichos documentos perdidos u robados. AXA ASISTENCIA no realizara ningún trámite ni diligencia.



## **20. ASISTENCIA LEGAL**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referirá y pagará honorarios hasta la cuantía establecida a un abogado local y/o un perito para que este ejerza la defensa y/o preste sus servicios a 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. La cobertura para gastos judiciales es hasta los límites establecidos en cada producto.

## **21. REFERENCIA LEGAL**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referirá a un abogado local y/o un perito para que este ejerza la defensa y/o preste sus servicios a 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. La cobertura para gastos judiciales es hasta los límites establecidos en cada producto.

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

AXA ASISTENCIA se encargará de la compra y el envío de flores, chocolates y otros regalos que el Beneficiario solicite. El costo total de los servicios, productos solicitados y/o envío serán por cuenta del Beneficiario, quien los pagará con su tarjeta de crédito.



### **23. SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA le suministrará información acerca de los principales teatros, conciertos, museos, restaurantes, eventos, atracciones y sitios de interés de las principales ciudades del mundo.

### **24. RECORDACIÓN FECHAS IMPORTANTES**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA a través de una llamada ayudará a recordar al Beneficiario un máximo de 3 fechas importantes, que ha indicado a AXA ASISTENCIA con anterioridad al viaje.

## **ARTICULO II - OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO / PROCEDIMIENTOS**

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

En caso de Accidente, Enfermedad y/o una Situación de asistencia de un Beneficiario y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA ASISTENCIA prevista, con servicio las 24 horas del día, y proporcionará los datos siguientes:

- Nombre, Apellido, Numero de identificación, Plan Adquirido.
- El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde AXA ASISTENCIA podrá contactar al Beneficiario o a su representante.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.
- Fotocopia completa del pasaporte donde se indique la última fecha de salida del país de residencia (se solicitará para la segunda atención médica y/o hospitalización)
- Cualquier información adicional que se requiera.

Antes de prestar los Servicios de Asistencia, AXA ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Beneficiario con el simple ingreso a la entidad hospitalaria autoriza que el equipo médico de AXA ASISTENCIA tenga libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición.

Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA ASISTENCIA el acceso a las informaciones necesarias a dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia. Queda también establecido que, en caso que el Beneficiario no hubiere llamado oportuna y previamente a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA por los gastos ocasionados. (Salvo los casos descritos en la condición 2.2. abajo).

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

A/Situación de peligro de vida: No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso que peligre su vida, el Beneficiario o su



representante deberán siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. Si el Beneficiario llega a un Hospital excluido en el numeral 6, AXA hará las gestiones necesarias para que una vez el Beneficiario se encuentre estabilizado según concepto del equipo médico de AXA, coordine su traslado a un hospital de la red de AXA.

B/ Hospitalización antes del aviso a AXA ASISTENCIA: Si se presenta un daño corporal que tenga por resultado la hospitalización del Beneficiario antes de poder notificar a AXA, el Beneficiario o su representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar con la central de alarma de AXA, dentro de los tres (3) días siguientes al acontecimiento de dicho daño corporal o Enfermedad. A falta de dichos avisos, AXA 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.

C/ Utilización de ambulancia terrestre y/o remolque sin previa y oportuna notificación a AXA ASISTENCIA: A falta de notificación, AXA ASISTENCIA considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos, a excepción de casos de absoluta y comprobada urgencia, pero exclusivamente cuando se trate de un caso en que peligre la vida del Beneficiario. En ningún otro supuesto habrá lugar al reembolso.

### **2.3. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS**

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia, se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del evento, teléfonos y dirección de contacto con el Beneficiario.
- Fotocopia de la póliza (fotocopia de la certificación del plan de asistencia).
- Fotocopia cédula de ciudadanía
- Fotocopia del pasaporte, indicando la fecha de salida del país
- Facturas originales de la atención prestada.
- Reporte médico de la atención
- Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA ASISTENCIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.

AXA 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. Cuando AXA reciba la documentación incompleta, AXA se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá 8 días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA podrá negar la solicitud de reembolso.



El reembolso aplicará únicamente cuando:

- A. El Beneficiario se comunique dentro de los 3 días al momento de la emergencia con la Central de Alarma de AXA.
- B. AXA le hayan dado la autorización al Beneficiario, de incurrir en gastos objeto de los servicios de asistencia, y siempre cuando AXA no pueda prestar el servicio directamente.
- C. Previa revisión y evaluación de aplicabilidad de la solicitud de Reembolso por parte de AXA.

El reembolso será pagado por AXA en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día del evento. AXA no asumirá los costos de las transacciones bancarias.

#### **2.4. EXCEDENTES**

Los costos de servicios asistenciales adicionales no discriminados en esta condición general o del contrato de adhesión o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en las coberturas de los servicios, serán a cargo del Beneficiario o su representante.

#### **2.5. APLICACIÓN DE COBERTURAS**

Los cubrimientos en dólares o euros son convertidos a su equivalente en la moneda del país donde se presente la emergencia del Beneficiario.

### **ARTICULO III - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO**

#### **1. LIMITACIÓN**

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias. En caso contrario, el mayor perjuicio causado no será responsabilidad de AXA ASISTENCIA.

#### **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 que no acepte cooperar ni acepte las instrucciones dadas por el personal de AXA ASISTENCIA. Dicha cooperación incluirá la entrega a AXA ASISTENCIA de los documentos y recibos que sean necesarios para que AXA ASISTENCIA recupere de los terceros los diversos pagos, gastos o indemnización efectuados por AXA ASISTENCIA en la prestación de sus Servicios de Asistencia y el apoyo a AXA ASISTENCIA, con cargo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias para tal efecto.

#### **3. SUBROGACIÓN**

AXA ASISTENCIA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en la totalidad de los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un Accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. Cuando los servicios facilitados por AXA ASISTENCIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA ASISTENCIA se subrogará en la totalidad de



los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza.

#### **4. PRESCRIPCIÓN / CADUCIDAD**

Cualquier reclamación con respecto a un servicio, garantía, reembolso o derechos del Beneficiario previstos, debe ser presentada dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se produzca, quedando AXA ASISTENCIA libre de cualquier obligación y prescrita en consecuencia cualquier reclamación o acción legal transcurrido dicho plazo.

#### **5. COEXISTENCIA DE SERVICIOS**

En el caso de pluralidad o coexistencia de servicios, AXA ASISTENCIA soportará los gastos debidos al Beneficiario en proporción a la cuantía de sus respectivos contratos, siempre que el Beneficiario no haya actuado de mala fe. El Beneficiario deberá informar a AXA ASISTENCIA por escrito los servicios de igual naturaleza que suscriba sobre el mismo interés.

#### **6. CAMBIO DE MONEDA**

“La tasa de conversión” que se aplica a nuestras tarifas es la IATA que rige semanalmente o al día.

### **ARTICULO IV - EXCLUSIONES**

#### **1. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO**

AXA ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de terceros que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito 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, fenómenos naturales y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA ASISTENCIA cumplir sus obligaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Legislación Civil y normas concordantes.

#### **2. RESPONSABILIDAD**

La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas autónomos e independientes y no empleados, ni agentes ni representantes de AXA ASISTENCIA, no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores. Según se usa en este inciso, “proveedores” significará: hoteles, ambulancias, médicos, hospitales, clínicas, abogados y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

#### **3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme con el presente contrato de adhesión 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.

#### **4. DECLARACIÓN**

El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones puesto que se trata de un contrato de adhesión.

#### **5. DURACIÓN DE VIAJES**

Serán cubiertos los perjuicios ocurridos durante la Vigencia establecida en EL Producto de asistencia según el plan adquirido.

#### **6. EXCLUSIONES GENERALES QUE APLICAN PARA TODAS LAS GARANTÍAS**

Quedan excluidos para todos los beneficiarios las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a.) Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a noventa (90) días calendario, de acuerdo al producto adquirido. La Asistencia se excluye a partir del día noventa y uno (91).
- b.) Cuando el Beneficiario realice gastos o arreglos o conciliaciones de cualquier índole en el lugar del Accidente Automovilístico o posteriores a éste, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización de AXA ASISTENCIA.
- c.) Con excepción de lo dispuesto en la sección 2.2. del artículo II Arriba, los Beneficiarios no tendrán derecho a recibir reembolsos por parte de AXA ASISTENCIA.
- d.) Las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - Huelga, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamiento, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, terremotos, temblores, huracanes, maremotos, fenómenos naturales o cualquier evento de fuerza mayor o caso fortuito, tal y como está contemplado en el Código Civil Colombiano y demás normas concordantes.
  - Autolesiones o participación del Beneficiario en actos criminales.
  - La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
  - La participación como profesional del Beneficiario en deportes, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones, pruebas de seguridad y/o resistencia.
  - Deportes de alto riesgo
  - La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y/o exhibiciones.
  - Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.



- Accidentes producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
- El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del BENEFICIARIO y/o su familia, así como cualquier acto, e incluso accidente, donde se ponga de manifiesto la irresponsabilidad o imprudencia por parte del BENEFICIARIO.
- El Equipo Médico y el Equipo Técnico de AXA ASISTENCIA, tendrán libre acceso a su historia clínica, para conocer su situación y si tal acceso le es negado AXA ASISTENCIA no tendrá obligación de prestar los Servicios de Asistencia.
- Cualquier enfermedad o estado patológico preexistente, ya sea crónica o recurrente y sus complicaciones, conocidas o no por el beneficiario. La convalecencia se considerará como parte de la enfermedad.
- No se cubrirá cirugías plásticas, ni la recuperación estética de secuelas que no son urgencias vitales, aunque se deriven de una atención de urgencia cubierta por la póliza adquirida.
- Cirugía plástica reconstructiva con fines estéticos. Se cubrirá únicamente la cirugía plástica reconstructiva de urgencia para asegurar la funcionalidad del paciente. Máximo 72 horas después del trauma inicial.
- Tratamientos médicos en Colombia.
- Pandemias declaradas por la OMS.
- Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias
- Cáncer y todos sus tratamientos
- Para la asistencia odontológica, quedan excluidas las coronas, prótesis dentales, extracciones de cordales, tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.
- Eventos catastróficos. Producto de la naturaleza.
- En el evento de concurrencia de coberturas de asistencia en caso que el beneficiario sea titular de dos o más contratos de asistencia, AXA ASISTENCIA se reserva el derecho de prestar cobertura única o complementaria a su discreción exclusiva.
- En el evento que AXA ASISTENCIA preste una cobertura complementaria, esta podrá limitarse y en ningún caso excederá el monto máximo del valor total del contrato suscrito.

No se cubrirán los gastos médicos del beneficiario en las siguientes infraestructuras médicas:

BELJING UNITED FAMILY HOSPITAL AND CLINICS en CHINA (Beijing, Shanghai y Guangzhou). HOSPITEN BAVARO (Punta Cana); HOSPITEN SANTO DOMINGO (Santo Domingo) REPUBLICA DOMINICANA); HOSPITEN en: Cancún; Playa del Carmen (Riviera Maya); México & Tenerife]; Lanzarote; Gran Canaria; Málaga en España. HAMPILAND CLINIC en CUZCO (Perú).

Si el Beneficiario se debe dirigir a estas clínicas sin previo aviso a AXA por tratarse de una situación donde peligre la vida, deberá comunicarse a la central



de Alarma de AXA ASISTENCIA máximo dentro de los tres (3) días calendario siguiente para que pueda aplicar al reembolso. Los gastos reembolsados en estos casos serán los costos usuales, razonables y de acuerdo a las tarifas que se manejan en las estructuras medicas hospitalarias de la red de AXA ASISTENCIA.

- No se cubrirá enfermedades coronarias y sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio.
- No se cubrirá la Neumonía ni sus complicaciones, ni patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la cobertura.
- No se cubrirán enfermedades cerebrovasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, Hemorragias Intracraneanas de cualquier localización, ni eventos Isquémicos.
- No se cubrirán patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el beneficiario.
- Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- SIDA y las enfermedades derivadas.

## **ARTICULO V - PROCEDIMIENTOS DE OPERACIÓN**

### **5.1. DERECHO DE RETRACTO (REEMBOLSOS)**

La persona que adquiera el producto de Asistencia tendrá el derecho a la devolución del 90% del valor de la compra del producto únicamente por negación de VISA. Se realizará reembolso en caso que al solicitante le sea negada la VISA por parte de la embajada en la cual se adelantó el trámite.

### **5.2. PROCEDIMIENTO Y PLAZOS PARA EL REEMBOLSO**

El Beneficiario deberá informar la negación de Visa antes que empiece a correr la vigencia del producto adquirida, si informa en una fecha posterior a su inicio no tendrá derecho a la devolución del 90% del valor de la compra. AXA ASISTENCIA descuenta el 10% a título de gastos de administración.

Solicitud del reembolso: El Beneficiario deberá dirigirse a la oficina donde adquirió el producto de asistencia.

Trámite del reembolso: Este trámite debe realizarse dentro de los 30 días calendario siguiente a la fecha en la cual fue negada la visa.

Pago: El 90% correspondiente será reembolsado máximo 15 días hábiles después de que el Beneficiario presente la documentación completa.

Documentación Requerida para el trámite de un Reembolso:

1. Carta de solicitud del reembolso
2. Factura de la compra del producto de asistencia
3. El producto asistencia
4. Carta del consulado o sello, cuando aplique, donde conste la negación de la visa.

En el evento que la entidad consular no expida dicha certificación, se presentarán los documentos de solicitud de la visa.