



Anexo de asistencia internacional Plan Salud Ideal y HYC Élite

AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.

The background image is a dimly lit office or medical reception area. On the left, a dark counter holds a water dispenser with a large blue bottle and two framed pictures: one of a stethoscope and another of a bowl of fruit. In the center, a white reception desk with a computer monitor is visible. To the right, a glass partition separates the area. In the foreground, a blue waiting chair is partially visible. The text "Know You Can" is centered in a white, serif font.

Know You Can

AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.

ANEXO DE ASISTENCIA INTERNACIONAL

PLAN SALUD IDEAL Y HYC ELITE

CAPÍTULO I - ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO SE REGULAN LAS CONDICIONES EN LAS CUALES SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. (NIT 800.244.309-1) EN ADELANTE “AXA ASISTENCIA” COMO PROVEEDOR DE LOS SERVICIOS A LOS ASEGURADOS DE AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

CONDICIONES GENERALES

- EL LÍMITE MÁXIMO APLICADO POR COBERTURA POR SERVICIO DE ASISTENCIA SERÁ DE 120 DÍAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SALIDA DEL PAÍS.
- LIMITE DE EDAD 75 AÑOS (11 MESES Y 29 DÍAS) – 85 AÑOS (11 MESES Y 29 DÍAS) SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1
- PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, EL BENEFICIARIO DEBERÁ CUMPLIR CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 2.2.2. Y DEMÁS ARTÍCULOS DE LAS CONDICIONES GENERALES., AXA ASISTENCIA COLOMBIA SE RESERVA EL DERECHO DE ACEPTAR O NEGAR UN PEDIDO DE ASISTENCIA DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO.
- EL TIEMPO DE COBERTURA SE CONTARÁ EN DÍAS TRANSCURRIDOS CONSECUTIVAMENTE / CALENDARIO.
- 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.
- RESPECTO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DETALLADOS EN ESTE DOCUMENTO, DEBE PRECISARSE QUE LOS PAÍSES SANCIONADOS POR LA OFAC (OFICINA DE CONTROL DE BIENES EXTRANJEROS) SON EXCLUIDOS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTEMPLADOS EN ESTE CONDICIONADO. SI SE PRESENTA UNA SOLICITUD RELACIONADA CON ESTOS PAÍSES AXA ASISTENCIA SE RESERVA EL DERECHO A PROCESAR O NO LA SOLICITUD.
- PARA QUE EL BENEFICIARIO PUEDA ACCEDER A LOS SERVICIOS MÉDICOS DEBERÁ EFECTUAR EL PAGO DEL COPAGO EN FORMA DIRECTA AL PRESTADOR DEL SERVICIO, EL VALOR DEL COPAGO ES DE 100 USD PARA LOS SERVICIOS MEDICOS ASISTENCIALES Y SUS DERIVADOS.

1. SERVICIOS DE ASISTENCIA Y EXCLUSIONES

1.1. GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD Y/ O ACCIDENTE

EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO, SUFRA UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD SÚBITA DURANTE EL PERÍODO - VIGENCIA DE VALIDEZ DE LA ASISTENCIA, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS AXA ASISTENCIA ORGANIZARÁ Y PAGARÁ POR LOS SERVICIOS MÉDICOS, GASTOS HOSPITALARIOS E INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS HASTA LOS LÍMITES MÁXIMOS SEGÚN PLAN DE COBERTURAS. ANEXO 1.

LA ASISTENCIA PARA LOS PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE UNA ENFERMEDAD, APLICARÁN ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE SI ESTA NO TIENE ORIGEN ANTERIOR AL DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA, EN TAL EVENTO, AQUELLAS PATOLOGÍAS O DOLENCIAS CON OCASIÓN A LAS PREEXISTENCIAS SEAN CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO, NO ESTARÁN CUBIERTAS SALVO LA ASISTENCIA A LA EMERGENCIA INICIAL DE COMPLICACIONES DERIVADAS DE PADECIMIENTOS CRÓNICOS Y/O ENFERMEDADES PREEXISTENTES A LA INICIACIÓN DEL VIAJE, QUEDANDO EXCLUIDO EL TRATAMIENTO DE LAS MISMAS, TODA VEZ QUE SON ENFERMEDADES EXISTENTES CON ANTERIORIDAD A LA VIGENCIA DE LA ASISTENCIA EN VIAJE .

LA ASISTENCIA PARA PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE UNA ENFERMEDAD APLICARÁ ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE SI ESTA NO TIENE ORIGEN ANTERIOR A LA FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA. EN CONSECUENCIA, LAS PATOLOGÍAS O DOLENCIAS PREEXISTENTES, SEAN CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO, ÚNICAMENTE ESTARÁN CUBIERTAS POR EL LÍMITE SEÑALADO EN EL NUMERAL 1.1.1., SALVO LOS SIGUIENTES EVENTOS QUE SON EXCLUSIONES TAXATIVAS DEL SERVICIO DE ASISTENCIA:

ESTE SERVICIO ES PRESTADO A NIVEL MUNDIAL CON LAS EXCEPCIONES SEÑALADAS EN ESTE CONDICIONADO, Y NO PROCEDEN SUS SERVICIOS EN COLOMBIA

- CÁNCER Y NEOPLASIAS MALIGNAS.
- ENFERMEDAD POR VIH O SIDA.
- TODAS LAS ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL (ETS) Y/O PRÁCTICAS SEXUALES IRRESPONSABLES QUE AFECTEN EL BIENESTAR Y LAS ENFERMEDADES DERIVADAS.
- HEPATITIS B, C, D, E Y G.

- ENFERMEDAD CORONARIA Y SUS COMPLICACIONES COMO ANGINA E INFARTO AGUDO DE MIOCARDIO.
- ENFERMEDAD ATEROESCLERÓTICA Y ATEROMATOSIS.
- ACCIDENTE, ATAQUE, ENFERMEDAD O EVENTO CEREBRO VASCULAR.
- TRASTORNOS METABÓLICOS U HORMONALES COMO DIABETES MELLITUS, HIPOTIROIDISMO, DISLIPIDEMIAS (COLESTEROL, TRIGLICÉRIDOS, ETC.), ENTRE OTROS.
- LITIASIS DE CUALQUIER TIPO, COMO RENAL, URINARIA, DE VESÍCULA BILIAR, LACRIMAL, SALIVAR, ENTRE OTRAS.
- ENFERMEDADES CONGÉNITAS, GENÉTICAS O HEREDITARIAS.
- INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA.
- CIRROSIS HEPÁTICA.
- ENFERMEDADES PULMONARES COMO EL ASMA Y EL EPOC TIPO BRONQUITIS CRÓNICA Y ENFISEMA PULMONAR.
- ENFERMEDADES DEL COLON, DIVERTICULOSIS, DIVERTICULITIS Y PAPILOMATOSIS.
- ENFERMEDADES DEL SISTEMA ARTICULAR COMO ARTRITIS, REUMATISMO, FIBROMIALGIA, GOTA, ENTRE OTROS.
- ENFERMEDADES DE LA PRÓSTATA A EXCEPCIÓN DE INFECCIONES.
- ENFERMEDADES MENTALES O ESTADOS DE ALTERACIÓN MENTAL O ALIENACIÓN.

EN ESTOS CASOS DE EXCLUSIONES 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 INICIAL LIMITE MAXIMO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1

PARÁGRAFO: CUANDO SE HABLA DE “ATENCIÓN INICIAL” SE HACE REFERENCIA A LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA EL DÍA DE OCURRENCIA DE ESTA, MÁS NO LOS TRATAMIENTOS, CONSULTAS Y DEMÁS ATENCIONES REQUERIDAS POR LAS DOLENCIAS PRESENTADAS, PROVENIENTES DE ENFERMEDADES Y/O PATOLOGÍAS EXCLUIDAS DE LA ASISTENCIA, TENIENDO UN LÍMITE MÁXIMO DE 1.000 USD.

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:

- EL COSTO DE PRÓTESIS, LENTES DE CONTACTO, APARATOS ORTOPÉDICOS, SILLAS DE RUEDAS, GAFAS, APARATOS AUDITIVOS, DENTADURAS O CIRUGÍA PLÁSTICA ESTÉTICA.
- 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.
- 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).
- 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 ASISTENCIA EN 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 DE ACUERDO CON EL NUMERAL 1.1.1.

1.2. ASISTENCIA MEDICA POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE AXA ASISTENCIA PAGARÁ PARA LA PRIMERA ATENCIÓN MÉDICA DERIVADA DE UNA ENFERMEDAD PREEXISTENTE O CRÓNICA QUE NO ESTÉ EXCLUIDA DE LA ASISTENCIA Y QUE HAYA DESARROLLADO UN EPISODIO DE CRISIS DURANTE EL VIAJE HASTA EL MONTO MÁXIMO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1 A EXCEPCIÓN DE LOS SEGUIMIENTOS Y CONTROLES DE TRATAMIENTOS ANTERIORES O CHEQUEOS MÉDICOS. AXA ASISTENCIA NO ASUMIRÁ A SU CARGO DENTRO DE ESTA ASISTENCIA NINGÚN MEDICAMENTO O TRATAMIENTO DE DICHA ENFERMEDAD CRÓNICA O PREEXISTENTE.

1.3. GASTOS POR MEDICAMENTOS

EN LOS LÍMITES DE LA ASISTENCIA, EL CONTRATISTA SE HARÁ CARGO DE LOS GASTOS DE LOS MEDICAMENTOS RECETADOS POR EL MÉDICO TRATANTE DE LA CENTRAL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA HASTA LOS MONTOS ESTABLECIDOS EN LOS TOPES DE COBERTURA DEL PLAN CONTRATADO. ESTE SERVICIO FUNCIONA POR REEMBOLSO EL CUAL EL BENEFICIARIO PUEDE TRAMITAR UNA VEZ RETORNADO AL PAÍS DE ORIGEN, Y CONTRA LA PREVIA PRESENTACIÓN DE LOS COMPROBANTES ORIGINALES DE COMPRA, DE LA COPIA ORIGINAL DEL DICTAMEN O INFORME MÉDICO EN DONDE INDIQUE CLARAMENTE EL DIAGNÓSTICO RECIBIDO, ASÍ LA FÓRMULA O RECETA MÉDICA. RECOMENDAMOS A LOS BENEFICIARIOS NO OLVIDAR SOLICITAR ESTOS DOCUMENTOS AL MÉDICO TRATANTE, LA NO PRESENTACIÓN DE ESTOS DOCUMENTOS PUEDE RESULTAR EN EL NO REEMBOLSO DE LOS GASTOS.

- SE DEJA CONSTANCIA Y SE INFORMA QUE LOS GASTOS DE MEDICAMENTOS POR CONCEPTO DE ENFERMEDADES PREEXISTENTES NO SERÁN ASUMIDOS POR EL CONTRATISTA, ASÍ HAYAN SIDO DIAGNOSTICADOS POR EL MÉDICO TRATANTE DE LA CENTRAL DE

SERVICIOS DE ASISTENCIA. SE ENCUENTRAN TAMBIÉN EXCLUIDOS LOS MEDICAMENTOS POR TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES MENTALES O PSÍQUICAS O EMOCIONALES, AUN EN LOS CASOS EN QUE LA CONSULTA MÉDICA HAYA SIDO AUTORIZADA POR EL DEPARTAMENTO MÉDICO DE EL CONTRATISTA.

- NO SE CUBRIRÁN BAJO NINGÚN MOTIVO LAS PASTILLAS ANTICONCEPTIVAS, INYECCIONES ANTICONCEPTIVAS, DISPOSITIVOS INTRAUTERINOS O CUALQUIER OTRO MÉTODO DE PLANIFICACIÓN FAMILIAR, ASÍ HAYAN SIDO DIAGNOSTICADOS POR EL MÉDICO TRATANTE DE LA CENTRAL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA.
- NO SE CUBREN MEDICAMENTOS DE TRATAMIENTOS PREVIOS AL VIAJE O QUE SEAN DE ÍNDOLE PERMANENTE POR ALGUNA CONDICIÓN DE SALUD PREEXISTENTE DEL USUARIO O RECETADOS PREVIO AL VIAJE ASÍ ESTOS HAYAN SIDO EXTRAVIADOS, HURTADOS O CONFISCADOS. ESTE REINTEGRO SOLAMENTE FUNCIONA BAJO LAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DE ASISTENCIA.
- PARA LA LIQUIDACIÓN DEL REEMBOLSO SE TOMARÁ EL VALOR DE LA FACTURA EN LA MONERA ORIGINAL Y SE LIQUIDARÁ DE ACUERDO AL TIPO DE CAMBIO EN LA FECHA DEL SINIESTRO
- LÍMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1

1.4. GASTOS ODONTOLÓGICOS DE URGENCIA

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO, SUFRA UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD DE CARÁCTER ODONTOLÓGICO DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA, AXA ASISTENCIA, ORGANIZARÁ Y PAGARÁ POR LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS QUE SE DERIVEN DE LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA, LIMITADA EXCLUSIVAMENTE AL TRATAMIENTO DEL DOLOR Y/O EXTRACCIÓN DE LA PIEZA DENTARIA, LÍMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1.

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.

1.5. REPATRIACIÓN SANITARIA

CUANDO EL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA ACORDE CON EL MÉDICO TRATANTE, ESTIME NECESARIO EFECTUAR LA REPATRIACIÓN SANITARIA DEL BENEFICIARIO O DE UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD, ESTA SE EFECTUARÁ EN AVIÓN DE LÍNEA REGULAR Y SI LAS CONDICIONES MÉDICAS LO PERMITEN, AL HOSPITAL O CENTRO MÉDICO ADECUADO MÁS CERCANO A SU RESIDENCIA PERMANENTE.

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, Y POR CONSIGUIENTE NO PODRÁ EXCEDER DICHO MONTO GLOBAL. LÍMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1.

1.6. REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL

EN CASO DE FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO, AXA ASISTENCIA COLOMBIA HARÁ LOS ARREGLOS QUE SEAN NECESARIOS (INCLUYENDO LAS ACCIONES NECESARIAS PARA CUMPLIR LAS FORMALIDADES OFICIALES QUE LE FUERAN PERMITIDAS), ORGANIZARÁ Y PAGARÁ POR UNO SOLO DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- EL TRASLADO DEL CUERPO O DE SUS CENIZAS AL LUGAR DE SEPULTURA EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE (NO ESTÁN INCLUIDOS LOS GASTOS FUNERARIOS, NI DE ENTIERRO) O,
- A SOLICITUD DE LOS HEREDEROS O REPRESENTANTES DEL BENEFICIARIO, EL ENTIERRO LOCAL EN EL EXTERIOR O LA CREMACIÓN DEL BENEFICIARIO, EN EL ENTENDIDO QUE LA RESPONSABILIDAD FINANCIERA DE AXA ASISTENCIA POR DICHO ENTIERRO O CREMACIÓN, ESTARÁ LIMITADA AL EQUIVALENTE DEL COSTO DEL TRASLADO DE LOS RESTOS CONFORME A LO ESTABLECIDO EN ESTE INCISO.

PARA ESTA ASISTENCIA SE PERMITE DE MANERA EXCEPCIONAL QUE LA ASISTENCIA SEA ACTIVADA POR UN TERCERO (ES DECIR, FAMILIARES O CÍRCULO CERCANO DEL BENEFICIARIO) ATENDIENDO AL FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO. SIN EMBARGO, SE DEBE ENTENDER QUE APLICAN LOS MISMOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS PARA EL BENEFICIARIO. LA RESPONSABILIDAD DE INFORMAR A TERCEROS SOBRE LA EXISTENCIA DE LA ASISTENCIA RECAE EXCLUSIVAMENTE EN EL BENEFICIARIO.

POR REGLA GENERAL, ES EL BENEFICIARIO QUIEN DEBE SOLICITAR Y GESTIONAR LAS ASISTENCIAS. SIN EMBARGO, EN SITUACIONES EN LAS QUE EL BENEFICIARIO NO PUEDA HACER LA SOLICITUD DEBIDO A HOSPITALIZACIÓN O FALLECIMIENTO, UN TERCERO PUEDE ACTIVARLA. ES IMPORTANTE DESTACAR QUE, INDEPENDIENTEMENTE DE QUIÉN REALICE LA SOLICITUD, TODOS LOS SERVICIOS DEBEN SER EXCLUSIVAMENTE PARA EL BENEFICIO DEL BENEFICIARIO.

1.7. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE Y GASTO DE HOTEL

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE SI EL BENEFICIARIO DEBE PERMANECER HOSPITALIZADO POR UN PERÍODO SUPERIOR A DIEZ (10) DÍAS CALENDARIO, AXA ASISTENCIA FACILITARÁ A UN (1) FAMILIAR O A UNA (1) PERSONA DESIGNADA POR EL MISMO BENEFICIARIO, UN TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA ACOMPAÑARLE EN LA SITUACIÓN DE URGENCIA. (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 COSTEADO POR LA PERSONA DESIGNADA POR EL BENEFICIARIO.

ATENCIÓN: TANTO PARA ESTA CLÁUSULA COMO PARA CUALQUIER OTRA QUE CUBRA GASTOS DE HOTELERÍA, SE ENTIENDE ESTOS LIMITADOS AL HOSPEDAJE SIMPLE, SIN GASTOS DE RESTAURANTE, LAVANDERÍA, TELEFONÍA U OTRO CUALQUIER COMO MINIBAR, ALIMENTACIÓN TOMADA EN LA HABITACIÓN, U OTRO TIPO DE GASTO CUALQUIERA.

PARA LOS PLANES QUE TENGAN LA COBERTURA DE HOTEL APLICA LÍMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1

1.8. 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.

EL LÍMITE DE LA ASISTENCIA POR EVENTO INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURA ANEXO 1. NO SE CUBREN LOS GASTOS ADICIONALES DE ALOJAMIENTO TALES COMO: ALIMENTACIÓN, TELÉFONO, BEBIDAS ETC., ESTOS DEBEN SER ASUMIDOS POR EL BENEFICIARIO. EN ESTE CASO, NO SE ASUMIRÁN TAMPOCO GASTOS DE ALOJAMIENTO PARA ACOMPAÑANTES.

1.9. TRASLADO DE MENORES DE 15 AÑOS

EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN SUPERIOR A OCHO (8) DÍAS DEL BENEFICIARIO 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 REGRESO AL DOMICILIO PERMANENTE EN COLOMBIA, EN EL CASO QUE EL TIQUETE DE REGRESO NO FUERA VÁLIDO PARA TAL PROPÓSITO.

- 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.

1.10. RETORNO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR

EN CASO DE FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD DEL BENEFICIARIO, AXA ASISTENCIA ORGANIZARÁ Y TOMARÁ A CARGO LOS GASTOS SUPLEMENTARIOS DERIVADOS DEL REGRESO ANTICIPADO DEL BENEFICIARIO A LA CIUDAD DE RESIDENCIA EN COLOMBIA, POR AVIÓN DE LÍNEA REGULAR.

ESTA GARANTÍA APLICA SIEMPRE Y CUANDO NO PUEDAN UTILIZAR SU TIQUETE INICIAL DE REGRESO. COMPRENDE COMO GASTO SUPLEMENTARIO LA PENALIDAD POR EL CAMBIO DE LA FECHA INICIAL DEL TIQUETE O SU REEMPLAZO

1.11. REEMBOLSO DE GASTOS POR PERDIDA O CAMBIO DE TIQUETE ORIGINAL EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE DEL TITULAR

EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO HAYA SIDO HOSPITALIZADO DEBIDO A UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD Y SE HAYA VISTO OBLIGADO A CAMBIAR LA FECHA DE SU TIQUETE DE AVIÓN DE REGRESO A SU PAÍS DE ORIGEN, EL CONTRATISTA SE HARÁ CARGO DEL PAGO DE LAS MULTAS PENDIENTES PARA EL CAMBIO DE FECHA DEL TIQUETE AÉREO, O INCLUSO LA COMPRA DE NUEVO TIQUETE DE AVIÓN EN CLASE ECONÓMICA.

EN CASO TAL QUE EL BENEFICIARIO LO NECESITE Y, CUANDO SEA POSIBLE, EL CONTRATISTA PROPORCIONARÁ EL CAMBIO DEL VUELO, CUBRIENDO DIRECTAMENTE LOS COSTOS DE DICHO CAMBIO. DE LO CONTRARIO, EL CONTRATISTA HARÁ EL REEMBOLSO DE DICHOS GASTOS AL CLIENTE, MEDIANTE LOS COMPROBANTES DE PAGO A LA COMPAÑÍA AÉREA.

ESTA GARANTÍA SÓLO ES VÁLIDA EN CASO DE QUE LA HOSPITALIZACIÓN HAYA SIDO ORGANIZADA POR LA CENTRAL DE SERVICIOS DE ASISTENCIA Y LA CONTINUACIÓN DE ESTA INTERNACIÓN HAYA SIDO INDICADA POR LOS MÉDICOS ASISTENTES Y POR EL DEPARTAMENTO MÉDICO.

1.12. GASTOS MEDICOS POR COMPLICACIONES DE EMBARAZO

EN CASO DE EMERGENCIA SE CUBRIRÁ SÓLO LA URGENCIA HASTA LA SEMANA 26. EL BENEFICIO APLICA BÁSICAMENTE PARA LAS EMERGENCIAS QUE SE PRESENTEN DURANTE EL VIAJE, NO SE CUBREN EXÁMENES NI CONTROLES RUTINARIOS NI TODAS LAS COMPLICACIONES RESULTANTES DESPUES DEL EMBARAZO. APLICA EL LIMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS .ANEXO 1

NOTA: EL LÍMITE DE EDAD PARA ACCEDER AL BENEFICIO ES MÍNIMO DE 19 AÑOS Y HASTA MÁXIMO 42 AÑOS.

1.13. REGRESO POR SINIESTRO DOMICILIO

SI A CONSECUENCIA DE INCENDIO, EXPLOSIÓN, INUNDACIÓN O ROBO CON DAÑOS Y VIOLENCIA DENTRO DEL DOMICILIO HABITUAL DEL BENEFICIARIO, MIENTRAS ESTE SE ENCUENTRE DE VIAJE, Y SI NO HUBIESE LA POSIBILIDAD DE QUE UNA PERSONA AUTORIZADA LE DÉ SOLUCIÓN A LA SITUACIÓN, AXA ASISTENCIA PREVIA VERIFICACIÓN DEL SINIESTRO A TRAVÉS DE UN PERITO DESIGNADO POR AXA ASISTENCIA LE PAGARÁ 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 COLOMBIA).

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.

1.14. 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 O REPONER SUS ELEMENTOS DE PRIMERA NECESIDAD. 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.

1.14.1. 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.

1.14.2. ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE RETRASO O PÉRDIDA 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.

1.14.3. PAGO DE GARANTÍA DE SATISFACCIÓN PARA EL SERVICIO DE RASTREO DE EQUIPAJE

EN EL EVENTO EN QUE EL EQUIPAJE NO HAYA SIDO LOCALIZADO POR AXA ASISTENCIA DENTRO DE LAS SEIS (6) 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 PAGARÁ AL BENEFICIARIO LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO POR DEMORA POR EL VALOR MÁXIMO DE US\$100, INDEPENDIEMENTE DEL NÚMERO

DE PIEZAS DE EQUIPAJE DEL BENEFICIARIO Y CON LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. SI A PESAR DE LAS GESTIONES DE LOCALIZACIÓN SE CONFIGURA LA PÉRDIDA DEL EQUIPAJE Y ES CERTIFICADA POR LA AEROLÍNEA, SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO POR PERDIDA POR VALOR MÁXIMO DE US\$500. LIMITE INDICADO EN SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1

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.

ESTE PAGO 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 TODO EL TRAYECTO DE VUELO DE REGRESO, INCLUYENDO VUELOS DE CONEXIÓN DEL BENEFICIARIO A SU PAÍS DE RESIDENCIA SOLO SERÁ APLICABLE Y EXIGIBLE LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO POR DEMORA O PÉRDIDA DEFINITIVA DE EQUIPAJE.

PARA TENER DERECHO A LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO POR DEMORA O POR PERDIDA, EL BENEFICIARIO DEBERÁ SEGUIR EL PROCEDIMIENTO QUE SE DETALLA A CONTINUACIÓN:

A) NOTIFICAR A AXA ASISTENCIA SOBRE EL RETRASO EN LA LLEGADA DEL EQUIPAJE A LA CIUDAD DE DESTINO DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS POSTERIORES A LA LLEGADA DEL VUELO EN EL QUE VIAJA EL BENEFICIARIO.

B) ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO A AXA ASISTENCIA CON UNA COPIA DEL INFORME DE IRREGULARIDAD REFERENTE AL TRANSPORTE DEL EQUIPAJE REALIZADO A LA AEROLÍNEA, UNA COPIA DEL BOLETO AÉREO QUE FUE RESPONSABLE DEL TRANSPORTE DEL EQUIPAJE DEL BENEFICIARIO, UNA COPIA COMPLETA DEL PASAPORTE Y UNA COPIA DE LA TARJETA DE EMBARQUE. AXA ASISTENCIA, AL MOMENTO DE NOTIFICAR EL EVENTO LUEGO DE QUE HAYA REALIZADO LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO, INFORMARÁ AL BENEFICIARIO LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO A LA CUAL SE DEBERÁ ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN MENCIONADA.

C) AXA ASISTENCIA PROCEDERÁ CON LA ASISTENCIA UNA VEZ QUE SE HAYA RECIBIDO TODA LA INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

D) AXA ASISTENCIA SE RESERVA EL DERECHO DE SOLICITAR DOCUMENTACIÓN ADICIONAL PARA ACREDITAR LOS SUPUESTOS QUE HACEN PARTE DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

EXCLUSIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE

- NO SE PRESTARÁ ESTA ASISTENCIA EN CASO DE RETENCIÓN/INCAUTACIÓN POR PARTE DE ADUANAS O ACCIONES DE OTRAS AUTORIDADES GUBERNAMENTALES.
- AXA ASISTENCIA PROPORCIONARÁ ESTA ASISTENCIA Y EL RECONOCIMIENTO DE LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN POR RETRASOS O PÉRDIDA DE EQUIPAJE POR EVENTO Y NO POR NÚMERO DE MALETAS.

1.15. GASTOS POR VUELO DEMORADO O CANCELADO

SI EL VUELO DEL BENEFICIARIO FUERA DEMORADO POR MÁS DE SEIS (6) HORAS CONSECUTIVAS A LA PROGRAMADA ORIGINALMENTE, Y SIEMPRE Y CUANDO NO EXISTA OTRA ALTERNATIVA DE TRANSPORTE DURANTE ELLAS, EL CONTRATISTA REINTEGRARÁ HASTA EL TOPE DE COBERTURA CONVENIDO EN RAZÓN DE GASTOS DE HOTEL, COMIDAS Y COMUNICACIONES REALIZADAS DURANTE LA DEMORA Y CONTRA LA PRESENTACIÓN DE SUS COMPROBANTES ORIGINALES, ACOMPAÑADOS DE UN CERTIFICADO DE LA COMPAÑÍA AÉREA REFLEJANDO LA DEMORA O CANCELACIÓN SUFRIDA POR EL VUELO DEL BENEFICIARIO, EL SERVICIO FUNCIONA COMO COMPLEMENTARIEDAD AL RECLAMO INICIAL ANTE LA COMPAÑÍA AÉREA.

ESTE BENEFICIO NO SE BRINDARÁ SI EL VUELO FUESE EN UN AEROPUERTO UBICADO EN LAS PROXIMIDADES DE LA CIUDAD DE RESIDENCIA HABITUAL ASÍ LA DISTANCIA SEA SUPERIOR A 100 KMS O DENTRO DE LA CIUDAD DE RESIDENCIA HABITUAL DEL BENEFICIARIO; TAMPOCO SI EL BENEFICIARIO VIAJARA CON UN PASAJE SUJETO A DISPONIBILIDAD DE ESPACIO. ESTE SERVICIO NO SE APLICA SI LA CANCELACIÓN SE DEBE A LA QUIEBRA Y/O CESACIÓN DE SERVICIOS DE LA LÍNEA AÉREA.

LOS SERVICIOS DE GASTOS POR VUELO DEMORADO, LIMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1.

1.16. ASISTENCIA LEGAL / JURÍDICA

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 . LIMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1.

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.

1.17. 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.

1.18. INFORMACION DE EVENTOS Y ESPECTACULOS CULTURALES

EL SERVICIO DE CONCIERGE SE ENCUENTRA DISPONIBLE LAS 24 HORAS DEL DÍA, LOS 365 DÍAS DEL AÑO PARA ASISTIR A LOS BENEFICIARIOS EN LA CONSECUCCIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE ENTRADAS PARA ESPECTÁCULOS, ARREGLOS DE VIAJE, RENTA DE VEHÍCULOS, RESERVACIONES PARA OBRAS DE TEATRO Y CUALQUIER OTRA INFORMACIÓN QUE EL BENEFICIARIO PUEDA NECESITAR EN LAS PRINCIPALES CIUDADES DEL MUNDO. EL BENEFICIARIO SERÁ RESPONSABLE POR TODOS LOS COSTOS Y GASTOS RELACIONADOS CON LA SOLICITUD DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA CONCIERGE; ESTE SERVICIO ES NETAMENTE INFORMATIVO.

1.19. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - PERDIDA DE DOCUMENTOS

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 LA INFORMACION NECESARIA PARA QUE ÉL MISMO PUEDA CUMPLIR LAS FORMALIDADES CON LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN EL PAÍS DE OCURRENCIA PARA REEMPLAZAR DICHOS DOCUMENTOS PERDIDOS U ROBADOS. AXA ASISTENCIA NO REALIZARÁ NINGÚN TRÁMITE NI DILIGENCIA NI ASUMIRÁ COSTOS DERIVADOS DE ESTAS GESTIONES. EL BENEFICIARIO PODRÁ SOLICITAR ADICIONALMENTE ASESORÍA POR LA PÉRDIDA DEL EQUIPAJE.

LINEA DE CONSULTA 24 HORAS.

EXCLUSIONES

EXCLUSIONES GENERALES QUE APLICAN PARA TODAS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

QUEDAN EXCLUIDOS PARA TODOS LOS BENEFICIARIOS LAS RECLAMACIONES QUE SEAN CONSECUENCIA DE:

- LAS SITUACIONES DE ASISTENCIA OCURRIDAS DURANTE VIAJES O VACACIONES REALIZADAS POR LOS BENEFICIARIOS EN CONTRA DE LA PRESCRIPCIÓN DEL MÉDICO DE CABECERA O DURANTE VIAJES DE DURACIÓN SUPERIOR A CIENTO VEINTE (120) DÍAS CALENDARIO. LA ASISTENCIA SE EXCLUYE A PARTIR DEL DÍA NOVENTA Y UNO (121).
- CUANDO EL BENEFICIARIO REALICE GASTOS O ARREGLOS O CONCILIACIONES DE CUALQUIER ÍNDOLE EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O POSTERIORES A ESTE, CON CUALQUIER PERSONA O AUTORIDAD, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE AXA ASISTENCIA.
- 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 COLOMBIA.
- 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.
 - PANDEMIAS DECLARADAS POR LA OMS.
 - AUTOLESIONES O PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN ACTOS CRIMINALES.
 - ACEPTACIÓN DEL RIESGO DE FORMA INTENCIONADA O NEGLIGENTE POR PARTE DEL BENEFICIARIO O PUESTA EN PELIGRO, YA SEA POR IMPRUDENCIA, MAL USO O VIOLACIÓN DE NORMATIVAS DE SEGURIDAD APLICABLES.
 - LA PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.
 - LAS IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD DE CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.

- 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.
- LOS SERVICIOS REQUERIDOS POR EL ASEGURADO COMO CONSECUENCIA DE ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN DE SUSTANCIAS TÓXICAS, ALCOHÓLICAS, NARCÓTICAS O ESTUPEFACIENTES.
- EL DIAGNÓSTICO, CONTROL, SEGUIMIENTO Y TRATAMIENTO DE EMBARAZOS; LOS PARTOS; LOS ABORTOS Y SUS CONSECUENCIAS, A MENOS QUE SEAN PRODUCTO DE UN ACCIDENTE.
- CONTROLES DE TENSIÓN. HIPERTENSIÓN E HIPOTENSIÓN ARTERIAL Y SUS CONSECUENCIAS.
- EVENTOS OCURRIDOS COMO CONSECUENCIA DE ENTRENAMIENTO, PRÁCTICA O PARTICIPACIÓN, COMO PARTE DE UN EQUIPO O EN REPRESENTACIÓN DEL PAÍS, EN COMPETENCIAS DEPORTIVAS (PROFESIONALES O AMATEURS), O CUANDO EL JUGADOR RECIBE ALGÚN TIPO DE REMUNERACIÓN POR LA PRÁCTICA DE ESTE DEPORTE O HACE PARTE DE UN EQUIPO. ADEMÁS, QUEDAN EXPRESAMENTE EXCLUIDOS LOS EVENTOS CONSECUENTES A LA PRÁCTICA DE DEPORTES PELIGROSOS, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A: MOTOCICLISMO AUTOMOVILISMO, BOXEO, POLO, ESQUÍ ACUÁTICO, BUCEO, ATLETISMO, VUELO EN CUALQUIER APARATO O NAVE QUE NO SEA DE LÍNEA COMERCIAL, PARACAIDISMO, BUNGEE JUMPING, KITESURF, ALPINISMO, ESQUÍ, SNOWBOARD U OTRO DEPORTE DE INVIERNO.
- TODO TIPO DE ENFERMEDAD MENTAL, DISTURBIOS Y TRATAMIENTOS EMOCIONALES PSICOLÓGICOS DE CUALQUIER NATURALEZA. LA CONSULTA Y LOS TRATAMIENTOS PSIQUIÁTRICOS, TERAPIAS DE GRUPO, SICOANÁLISIS, TRATAMIENTOS PARA DESÓRDENES DEL SUEÑO Y, EN GENERAL, TODO LO DISEÑADO PARA EL DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN DE ENFERMEDADES MENTALES Y NERVIOSAS.
- SÍNDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA, SIDA O HIV EN TODAS SUS FORMAS, SECUELAS Y CONSECUENCIAS. ENFERMEDADES VENÉREAS Y/O EN GENERAL TODO TIPO DE PRESTACIÓN, EXAMEN Y/O TRATAMIENTO QUE NO HAYA RECIBIDO LA AUTORIZACIÓN PREVIA DE LA CENTRAL DE ALARMA.
- 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 QUE EXCEDA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA INICIAL, YA SEA CRÓNICA O RECURRENTE Y SUS COMPLICACIONES, CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO. LA CONVALECENCIA SE CONSIDERARÁ COMO PARTE DE LA ENFERMEDAD.
- EN CASO DE CONSTATARSE QUE EL MOTIVO DEL VIAJE FUERA EL TRATAMIENTO EN EL EXTRANJERO DE UNA ENFERMEDAD QUE YA ESTÉ PADECIENDO, Y QUE EL TRATAMIENTO ACTUAL TIENE ALGUNA VINCULACIÓN DIRECTA O INDIRECTA CON LA DOLENCIA PREVIA, AXA ASISTENCIA QUEDARÁ RELEVADA DE PRESTAR SUS SERVICIOS. A TAL FIN AXA ASISTENCIA SE RESERVA EL DERECHO DE INVESTIGAR LA CONEXIÓN DEL HECHO ACTUAL CON LA DOLENCIA PREVIA.
- EN GENERAL ESTÁN EXCLUIDAS EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL TODA ATENCIÓN ADICIONAL A LA EMERGENCIA INICIAL DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS Y/O PREEXISTENTES CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO.
- LAS SITUACIONES DE ASISTENCIA OCURRIDAS DURANTE VIAJES O VACACIONES REALIZADAS POR LOS BENEFICIARIOS EN CONTRA DE LA PRESCRIPCIÓN DEL MÉDICO DE CABECERA.
- CUANDO EL BENEFICIARIO REALICE GASTOS O ARREGLOS O CONCILIACIONES DE CUALQUIER ÍNDOLE EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O POSTERIORES A ESTE, CON CUALQUIER PERSONA O AUTORIDAD, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE AXA ASISTENCIA.
- NO SE CUBRIRÁN 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
- EVENTOS CATASTRÓFICOS. PRODUCTO DE LA NATURALEZA.
- 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.
- EN EL EVENTO DE CONCURRENCIA DE COBERTURAS DE ASISTENCIA EN CASO DE 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 PRESTASE UNA COBERTURA COMPLEMENTARIA, ESTA PODRÁ LIMITARSE Y EN NINGÚN CASO EXCEDERÁ EL MONTO MÁXIMO DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO SUSCRITO.
- ATENCIÓN MÉDICA EN LOS PAÍSES DE ALTO RIESGO ESTABLECIDOS Y/O CUALQUIERA QUE SEA INCLUIDO POR LA OFAC.
- LOS GASTOS REEMBOLSADOS EN ESTOS CASOS SERÁN LOS COSTOS USUALES, RAZONABLES Y DE ACUERDO CON LAS TARIFAS QUE SE MANEJAN EN LAS ESTRUCTURAS MÉDICAS HOSPITALARIAS DE LA RED DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA. NO SE CUBRIRÁN ENFERMEDADES CORONARIAS Y SUS COMPLICACIONES TAL ES EL CASO DEL INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO. NO SE CUBRIRÁ LA URGENCIA VITAL.
- 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 CUBRIRÁ LA URGENCIA VITAL.
- NO SE CUBRIRÁ LAS LITIASIS.
- NO SE CUBRIRÁN ENFERMEDADES CEREBROVASCULARES NI SUS COMPLICACIONES TALES COMO ACCIDENTE ISQUÉMICO TRANSITORIO, HEMORRAGIAS INTRACRANEANAS DE CUALQUIER LOCALIZACIÓN, NI EVENTOS ISQUÉMICOS. NO SE CUBRIRÁ LA URGENCIA VITAL.

- 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.
- QUEDAN EXCLUIDOS LOS EVENTOS OCURRIDOS COMO CONSECUENCIA DE SIMPLE ENTRENAMIENTOS, PRÁCTICAS SENCILLAS O PARTICIPACIÓN ACTIVA O NO ACTIVA EN COMPETENCIAS DEPORTIVAS (PROFESIONALES O AMATEURS). ADEMÁS QUEDAN EXPRESAMENTE EXCLUIDAS LAS OCURRENCIAS CONSECUENTES A LA PRÁCTICA DE DEPORTES PELIGROSOS O DE RIESGOS O EXTREMOS INCLUYENDO PERO NO LIMITANDO A: MOTOCICLISMO, AUTOMOVILISMO, BOXEO, POLO, SKI ACUÁTICO, BUCEO (HASTA 30 METROS MÁXIMO), ALA DELTISMO, KARTISMO, CUATRIMOTOS, ALPINISMO, SKI , FOOTBALL, BOXEO, CANOTAJE, PARAPENTE , KAYAK, BÁDMINTON, BÁSQUET BALL, VOLEIBOL, HANDBALL, KARATE DO, KUNG FÚ, JUDO, TIRO AL ARCO, TIRO FUSIL, TEJO, RAPPEL, BUCEO, TORRENTISMO, MONTAÑISMO, ESCALADA, PUENTING, ATLETISMO, CICLISMO, LUGE ESPELEOLOGÍA, SKELETON, LA CAZA DE ANIMALES, BOBSLEIGH, ETC., Y OTROS DEPORTES PRACTICADOS FUERA DE PISTAS REGLAMENTARIAS Y AUTORIZADAS POR LAS RESPECTIVAS FEDERACIONES DE DEPORTES.

CAPITULO II - DEFINICIONES Y CONDICIONES AL ANEXO SERVICIO DE ASISTENCIA

2.1. DEFINICIONES

PARA LOS EFECTOS DE ESTE ANEXO SE ENTENDERÁ POR:

- 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 LA TARJETA DE ASISTENCIA Y FUERA DEL TERRITORIO COLOMBIANO.
- 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.
- BENEFICIARIO: PERSONA ASEGURADA/ TITULAR QUIEN DEBE TENER RESIDENCIA PERMANENTE EN COLOMBIA Y FIGURA DEBIDAMENTE IDENTIFICADO CON NOMBRE, APELLIDO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.

EN CASO DE QUE LA ASISTENCIA SEA ACTIVADA DE MANERA EXCEPCIONAL POR UN TERCERO (ES DECIR, FAMILIARES O CÍRCULO CERCANO DEL BENEFICIARIO) ÚNICAMENTE DEBIDO A HOSPITALIZACIÓN O FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO, SE DEBE ENTENDER QUE APLICAN LOS MISMOS TÉRMINOS Y CONDICIONES ESTABLECIDOS PARA EL BENEFICIARIO. LA RESPONSABILIDAD DE INFORMAR A TERCEROS SOBRE LA EXISTENCIA DE LA ASISTENCIA RECAE EXCLUSIVAMENTE EN EL BENEFICIARIO, DADO QUE AXA ASISTENCIA NO TIENE LA RESPONSABILIDAD NI EL ALCANCE PARA REALIZAR DICHA COMUNICACIÓN.

POR REGLA GENERAL, ES EL BENEFICIARIO QUIEN DEBE SOLICITAR Y GESTIONAR LAS ASISTENCIAS. SIN EMBARGO, EN SITUACIONES EN LAS QUE EL BENEFICIARIO NO PUEDA HACER LA SOLICITUD DEBIDO A HOSPITALIZACIÓN O FALLECIMIENTO, UN TERCERO PUEDE ACTIVARLA. ES IMPORTANTE DESTACAR QUE, INDEPENDIEMENTE DE QUIÉN REALICE LA SOLICITUD, TODOS LOS SERVICIOS DEBEN SER EXCLUSIVAMENTE PARA EL BENEFICIO DEL BENEFICIARIO.

- EDAD: EL TITULAR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ES BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN EL PRESENTE ANEXO, SIEMPRE QUE EL MISMO CUMPLA CON LOS LÍMITES ESTABLECIDOS DE EDAD 75 AÑOS (11 MESES Y 29 DÍAS) O 85 AÑOS (11 MESES Y 29 DÍAS) SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1
- PERÍODO-VIGENCIA: LAS COBERTURAS DESCRITAS EN LAS CONDICIONES GENERALES Y EN LAS GARANTÍAS PARTICULARES DE CADA SERVICIO TENDRÁN VALIDEZ SOLAMENTE POR EL LÍMITE MÁXIMO DE CIENTO VEINTE (120) DÍAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SALIDA DEL PAÍS.
- EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA: EL PERSONAL MÉDICO Y ASISTENCIAL APROPIADO QUE ESTÉ PRESTANDO ASISTENCIA POR CUENTA DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA A UN BENEFICIARIO.
- COPAGO: CORRESPONDE EL VALOR FIJO QUE EL BENEFICIARIO DEBE ASUMIR DIRECTAMENTE ANTE EL PRESTADOR DEL SERVICIO MÉDICO, COMO CONDICIÓN PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA CONTEMPLADOS EN LA COBERTURA. ESTE PAGO NO ES REEMBOLSABLE Y CORRESPONDE DIRECTAMENTE AL PRESTADOR. PARA EFECTOS DE LA ASISTENCIA, EL COPAGO SERÁ DE \$100 USD POR CADA EVENTO QUE REQUIERA ATENCIÓN MÉDICA ASISTENCIAL O SUS DERIVADOS, Y DEBERÁ SER CANCELADO DIRECTAMENTE AL PRESTADOR EN EL MOMENTO DE LA ATENCIÓN.
- EMERGENCIA: SE ENTIENDE POR EMERGENCIA UNA SITUACIÓN IMPREVISTA Y REPENTINA QUE PONE EN RIESGO LA SALUD, LA INTEGRIDAD FÍSICA, LA SEGURIDAD DEL BENEFICIARIO O LA PROTECCIÓN DE SUS BIENES DURANTE UN VIAJE QUE POR SU NATURALEZA DE URGENTE REQUIERE UNA INTERVENCIÓN INMEDIATA O PRONTA PARA MITIGAR SUS EFECTOS. LAS EMERGENCIAS ASISTIDAS POR EL PROGRAMA DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL CORRESPONDEN A LAS QUE SE ESTABLEZCAN ESPECÍFICAMENTE PARA LA TARJETA BAJO LA CUAL SE HAYA ACTIVADO LA ASISTENCIA DE CADA BENEFICIARIO.
- LA ASISTENCIA EN VIAJE SE ACTIVA ÚNICAMENTE EN CIRCUNSTANCIAS QUE CALIFIQUEN COMO EMERGENCIAS. EN EL MOMENTO EN QUE LA SITUACIÓN DEJE DE TENER CARÁCTER DE EMERGENCIA, LAS COBERTURAS DE ASISTENCIA DEJARÁN DE SER APLICABLES. POR ESTA RAZÓN, LOS PLAZOS DE AVISO DEL EVENTO Y LOS PLAZOS DE ENVÍO DE INFORMACIÓN ESTÁN ESTABLECIDOS EN LOS TÉRMINOS DEL CONDICIONADO. EL BENEFICIARIO ES RESPONSABLE DE NOTIFICAR A AXA ASISTENCIA EN TIEMPO Y FORMA.
- PAIS DE RESIDENCIA : ES EL PAIS EN EL QUE UNA PERSONA VIVE ACTUALMENTE YA SEA DE MANERA TEMPORAL O PERMANENTE CERTIFICADO . DOCUMENTO OFICIAL QUE ACREDITA LAS COBERTURAS CONTRATADAS

2.2. CONDICIONES

2.2.1. PROCESO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

EN CASO DE PRESENTARSE UNA SITUACIÓN DE ASISTENCIA Y ANTES DE INICIAR CUALQUIER ACCIÓN O CUALQUIER PAGO, EL BENEFICIARIO DEBERÁ PONERSE EN CONTACTO CON LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA, LA CUAL CUENTA CON SERVICIO LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DEL DÍA, Y PROPORCIONAR LOS SIGUIENTES DATOS:

- NOMBRE, EDAD Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL BENEFICIARIO.
- DIRECCIÓN DE OCURRENCIA DEL EVENTO.
- EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRA Y EL NÚMERO DE TELÉFONO DONDE AXA PODRÁ CONTACTAR AL BENEFICIARIO.
- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA Y DEL TIPO DE AYUDA QUE NECESITA.
- Y LOS DEMÁS QUE SE SOLICITE EN LA LLAMADA QUE SE RELACIONEN CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

ANTES DE PRESTAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, AXA ASISTENCIA PODRÁ COMPROBAR LA VERACIDAD DE LOS ANTERIORES DATOS. PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO CONTRATADO EL EQUIPO MÉDICO Y TÉCNICO DE AXA ASISTENCIA DEBERÁ ESTAR AUTORIZADO PARA TENER LIBRE ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA DE LA PERSONA BENEFICIARIA DEL SERVICIO PARA ENTERARSE DE SU CONDICIÓN Y TOMAR CONOCIMIENTO DE SUS ANTECEDENTES MÉDICOS.

IMPORTANTE: SE ESTABLECE QUE PARA LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN QUE IMPLIQUE TRASLADOS DE PERSONAS, EL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD ESTARÁ LIMITADO A LA EXISTENCIA DE CARRETERA TRANSITABLE Y LUGARES DE ZONA ROJA.

- RESPECTO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL DEBE PRECISARSE QUE LOS PAÍSES SANCIONADOS POR LA OFAC (OFICINA DE CONTROL DE BIENES EXTRANJEROS) SON EXCLUIDOS PARA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA CONTEMPLADOS EN ESTE CONDICIONADO. SI SE PRESENTA UNA SOLICITUD RELACIONADA CON ESTOS PAÍSES AXA ASISTENCIA SE RESERVA EL DERECHO A PROCESAR O NO LA SOLICITUD.

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.

EL BENEFICIARIO RECONOCE QUE, AL UTILIZAR LOS SERVICIOS DE AXA ASISTENCIA, DEBE HACER USO DE LOS CENTROS MÉDICOS Y SERVICIOS ASIGNADOS POR AXA ASISTENCIA. EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO DECIDA, DE MANERA VOLUNTARIA, PRESCINDIR DE LOS SERVICIOS MÉDICOS O DEL CENTRO ASIGNADO, SE ENTENDERÁ QUE RENUNCIA A LA ASISTENCIA PROPORCIONADA POR AXA ASISTENCIA.

2.2.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO Y PROCEDIMIENTOS:

2.2.2.1. 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 COLOMBIA PREVISTA CON LOS NÚMERO DE CONTACTO DESCRITOS EN EL CERTIFICADO DE COBERTURA, CON SERVICIO LAS 24 HORAS DEL DÍA, Y PROPORCIONARÁ LOS DATOS SIGUIENTES:

- NOMBRE, APELLIDO, NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN, EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRA Y UN NÚMERO DE TELÉFONO DONDE AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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 COLOMBIA 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 COLOMBIA 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 COLOMBIA 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 DE QUE EL BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO OPORTUNA Y PREVIAMENTE A LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA PREVISTA, NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN BENEFICIO O COMPENSACIÓN POR PARTE DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA POR LOS GASTOS OCASIONADOS. (SALVO LOS CASOS DESCRITOS EN LA CONDICIÓN 2.2.2.2 ABAJO).

2.2.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA

- 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.
- 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 ASISTENCIA, EL BENEFICIARIO O SU REPRESENTANTE, TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE, DEBERÁN CONTACTAR CON LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA, 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 DE ESTE EN INFORMAR EL SUCESO.
- 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 BENEFICIO.

2.2.2.3. 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 EXCLUSIVAMENTE EN LOS CASOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 2.2.2.2., LA SOLICITUD DE REEMBOLSO DE ESTOS GASTOS TENDRÁ QUE SER PRESENTADA A AXA ASISTENCIA PARA SU APROBACIÓN JUNTO CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

- 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 DE ASISTENCIA).
- FOTOCOPIA CÉDULA DE CIUDADANÍA.
- FOTOCOPIA DEL PASAPORTE, INDICANDO LA FECHA DE SALIDA DEL PAÍS.
- CERTIFICADO DE MOVIMIENTO MIGRATORIO PARA LOS CASOS DE BIOMETRICO
- FACTURAS ORIGINALES DE LA ATENCIÓN PRESTADA. EN CASO DE QUE LAS FACTURAS NO SEAN LAS ORIGINALES O NO CUMPLAN CON LOS REQUISITOS MÍNIMOS DE UNA FACTURA EN EL PAÍS DE LA ATENCIÓN, AXA ASISTENCIA PODRÁ NEGAR LA SOLICITUD DE REEMBOLSO Y NO ASUMIRÁ NINGÚN VALOR.
- REFERENCIA O SOPORTES DE AUTORIZACIÓN DE TRÁMITE DE REEMBOLSO POR PARTE DE AXA ASISTENCIA SI ESTA SE BRINDÓ.
- REPORTE MÉDICO DE LA ATENCIÓN.
- CUALQUIER OTRO DOCUMENTO QUE SEA NECESARIO PARA QUE AXA ASISTENCIA COLOMBIA EFECTÚE EL TRÁMITE DEL REEMBOLSO SOLICITADO POR EL BENEFICIARIO.
- AXA ASISTENCIA SE RESERVA EL DERECHO DE SOLICITAR LA DOCUMENTACIÓN FÍSICA EN CASO DE SER NECESARIO.

AXA ASISTENCIA INICIARÁ EL ESTUDIO DE REEMBOLSO UNA VEZ HAYA RECIBIDO POR PARTE DEL BENEFICIARIO LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA Y LAS FACTURAS ORIGINALES. LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS NO IMPLICA ACEPTACIÓN POR PARTE DE AXA ASISTENCIA. CUANDO AXA ASISTENCIA RECIBA LA DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA, AXA ASISTENCIA SE PONDRÁ EN CONTACTO CON EL BENEFICIARIO, Y A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN, EL BENEFICIARIO TENDRÁ 15 DÍAS ADICIONALES A LO INDICADO EN EL PUNTO 2.2.5. OPORTUNIDAD PARA SOLICITAR EL REEMBOLSO PARA COMPLETAR LA DOCUMENTACIÓN, UNA VEZ TRANSCURRIDO DICHO PLAZO, AXA ASISTENCIA PODRÁ NEGAR LA SOLICITUD DE REEMBOLSO. EN TOTAL EL ASEGURADO VA A TENER 45 DIAS PARA PRESENTAR LA DOCUMENTACION ; IGUALMENTE DENTRO DEL PROCESO SE TIENEN EN CUENTA LA DIFICULTAD QUE EXISTE PARA OBTENER LA DOCUMENTACION EN LAS DIFERENTES GEOGRAFIAS.

EL REEMBOLSO APLICARÁ ÚNICAMENTE CUANDO:

- EL BENEFICIARIO SE COMUNIQUE DENTRO DE LOS 3 DÍAS SIGUIENTES AL MOMENTO DE LA EMERGENCIA CON LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA.
- AXA ASISTENCIA LE HAYA DADO LA AUTORIZACIÓN AL BENEFICIARIO, DE INCURRIR EN GASTOS OBJETO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, SIEMPRE Y CUANDO AXA ASISTENCIA NO PUEDA PRESTAR EL SERVICIO DIRECTAMENTE.
- PREVIA REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE APLICABILIDAD DE LA SOLICITUD DE REEMBOLSO POR PARTE DE AXA ASISTENCIA.

EL REEMBOLSO SERÁ PAGADO POR AXA ASISTENCIA EN SU EQUIVALENTE EN PESOS COLOMBIANOS LIQUIDADO A LA TRM (TASA REPRESENTATIVA DEL MERCADO) VIGENTE DEL DÍA DEL EVENTO. AXA ASISTENCIA NO ASUMIRÁ LOS COSTOS DE LAS TRANSACCIONES BANCARIAS.

OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

- FUEZA MAYOR O CASO FORTUITO

AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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 COLOMBIA CUMPLIR SUS OBLIGACIONES, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LA LEGISLACIÓN CIVIL Y NORMAS CONCORDANTES.

- 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 COLOMBIA 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 COLOMBIA A UN BENEFICIARIO.

- LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LAS OBLIGACIONES QUE ASUME AXA ASISTENCIA COLOMBIA CONFORME CON EL PRESENTE ANEXO 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 COLOMBIA CESARÁ AUTOMÁTICAMENTE CUANDO CADA UNO DE LOS BENEFICIOS PREVISTOS SEAN PROPORCIONADOS.

EXCEDENTES

LOS COSTOS DE SERVICIOS ASISTENCIALES ADICIONALES NO CONTEMPLADOS EN ESTAS CONDICIONES GENERALES O EN EL PRESENTE ANEXO, ASÍ COMO LOS PAGOS DE EXCEDENTES NECESARIOS PARA LA CULMINACIÓN DE LOS SERVICIOS, SERÁN ASUMIDOS POR EL BENEFICIARIO O SU REPRESENTANTE.

AXA ASISTENCIA CUBRIRÁ LOS SERVICIOS HASTA LOS TOPES ESTABLECIDOS EN LAS COBERTURAS DEFINIDAS, Y CUALQUIER VALOR QUE EXCEDA DICHOS LÍMITES SERÁ RESPONSABILIDAD DEL BENEFICIARIO.

APLICACIÓN DE COBERTURAS

LOS SERVICIOS EN DÓLARES O EUROS SON CONVERTIDOS A SU EQUIVALENTE EN LA MONEDA DEL PAÍS DONDE SE PRESENTE LA EMERGENCIA DEL BENEFICIARIO.

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.

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 ACEPTÉ COOPERAR NI ACEPTÉ LAS INSTRUCCIONES DADAS POR EL PERSONAL DE AXA ASISTENCIA. DICHA COOPERACIÓN INCLUIRÁ LA ENTREGA A AXA ASISTENCIA DOCUMENTOS, FACTURAS Y COMPROBANTES DE PAGO QUE SEAN NECESARIOS PARA DICHOS EFECTOS, Y EL APOYO A AXA ASISTENCIA, PARA CUMPLIR LAS FORMALIDADES NECESARIAS.

2.2.3. JURISDICCIÓN

ESTE PROGRAMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SE REGIRÁ E INTERPRETARÁ CONFORME A LAS LEYES DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA, EN ESPECIAL LO DISPUESTO EN EL CÓDIGO CIVIL, EL CÓDIGO DE COMERCIO COLOMBIANO Y DEMÁS NORMAS COMPLEMENTARIAS.

2.2.4. REVOCACIÓN DE LOS SERVICIOS

LA REVOCACIÓN O LA TERMINACIÓN DE LOS BENEFICIOS DEL PRODUCTO FINANCIERO A LA QUE ACCEDE EL PRESENTE TEXTO, IMPLICA LA REVOCACIÓN O TERMINACIÓN DEL MISMO, POR LO TANTO, LOS AMPAROS DE ASISTENCIA SE SUSPENDERÁN EN LOS MISMOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PREVISTAS DENTRO DEL PRODUCTO FINANCIERO ADQUIRIDO.

2.2.5. OPORTUNIDAD PARA SOLICITAR EL REEMBOLSO

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, TRANSCURRIDO DICHO PLAZO, SE ENTIENDE QUE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA YA CESÓ Y NO SON APLICABLES O EXIGIBLES LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.

IMPORTANTE: LAS ASISTENCIAS SON VALORES AGREGADOS COMPLEMENTARIOS A UNA PÓLIZA DE SEGURO Y LAS MISMOS SE PUEDEN UTILIZAR CUANDO SE PRODUZCA LA EMERGENCIA DESCRITA EN ESTE DOCUMENTO. CUANDO SE SUPERA LA EMERGENCIA, LA OPORTUNIDAD PARA HACER USO DE LA ASISTENCIA EXPIRA, POR LO TANTO, EL PLAZO PARA REALIZAR EL REEMBOLSO SE LIMITA A LOS DÍAS SEÑALADOS EN EL PRESENTE NUMERAL.

2.2.6. DECLARACIÓN

EL USO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA IMPLICA LA CONFORMIDAD CON EL PRESENTE PROGRAMA DE ASISTENCIA Y EL BENEFICIARIO DECLARA ACEPTAR SUS TÉRMINOS Y CONDICIONES.

CAPITULO II - DEFINICIONES Y CONDICIONES AL ANEXO SERVICIO DE ASISTENCIA

EN CUANTO SE PRODUZCA UN INCIDENTE QUE PUEDA MOTIVAR UNA INTERVENCIÓN ASISTENCIAL, PODRÁS PONERTE EN CONTACTO CON LA CENTRAL DE ALARMA LAS 24 HORAS DEL DÍA DURANTE TODO EL AÑO MARCANDO

LINEA DE ATENCION

Colombia Línea Nacional #247	(601) - 6446185
Estados Unidos	1-866-681-9023
Resto del Mundo	(00) + (Operador de cada país) + 1-866-681-9023
Línea WhatsApp ((Únicamente mensajes, llamadas no habilitadas	3125881765
Correo electrónico	med.colombia@axa-assistance.com.co centraldealarma@axa-assistance.com.co

CORREO ELECTRÓNICO

(EL CANAL GESTIONA LA SOLICITUD DE TODAS LAS ASISTENCIAS REQUERIDAS. LA SOLICITUD DEBE CONTENER, COMO MÍNIMO, LA SIGUIENTE INFORMACIÓN DEL ASEGURADO , SI ES QUIEN ACTIVA LA ASISTENCIA): NOMBRE COMPLETO, NÚMERO DE DOCUMENTO, NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO, UBICACIÓN ACTUAL Y FECHA DE NACIMIENTO.

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SON PRESTADOS POR AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A 28/10/2025

AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.
ANEXO DE ASISTENCIA - POLIZA DE SALUD
ANEXO 1 PLAN SALUD IDEAL Y HYC ELITE

ALCANCE DE LAS COBERTURAS	PLAN SALUD IDEAL	
	MONTO DE COBERTURA EN PAISES SCHENGEN	MONTO DE COBERTURA EN RESTO DE PAISES
GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE	EUR 30.000/Evento	USD 25.000/Evento
GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD	EUR 30.000/Evento	USD 25.000/Evento
ASISTENCIA MEDICA POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE	USD 3000	USD 3000
GASTOS POR MEDICAMENTOS	USD 1500	USD 1500
GASTOS ODONTOLÓGICOS DE URGENCIA	USD 300	USD 300
REPATRIACIÓN SANITARIA	Incluido	Incluido
	Hasta el tope de asistencia médica por enfermedad	Hasta el tope de asistencia médica por enfermedad
REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL	SI	SI
TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE Y GASTO DE HOTEL	Tiquete Aéreo	Tiquete Aéreo
GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA	USD 600	USD 600
TRASLADO DE MENORES DE 15 AÑOS	SI	SI
RETORNO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR	SI	SI
REEMBOLSO DE GASTOS POR PERDIDA O CAMBIO DE TIQUETE ORIGINAL EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE DEL TITULAR	SI	SI
GASTOS MEDICOS POR COMPLICACIONES DE EMBARAZO	USD1000	USD1000
REGRESO POR SINIESTRO DOMICILIO	SI	SI
ASISTENCIA DE EQUIPAJE / PAGO DE GARANTÍA DE SATISFACCIÓN PARA EL SERVICIO DE RASTREO DE EQUIPAJE	USD 100 DEMORA / PERDIDA USD 500	USD 100 DEMORA / PERDIDA USD 500
ASISTENCIA DE EQUIPAJE / GASTOS POR VUELO DEMORADO O CANCELADO	USD 100	USD 100
ASISTENCIA LEGAL / JURÍDICA	USD 3.000	USD 3.000
TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	SI	SI
INFORMACION DE EVENTOS Y ESPECTACULOS CULTURALES	SI	SI
ASISTENCIA ADMINISTRATIVA - PERDIDA DE DOCUMENTOS	SI	SI
LINEA DE ATENCION	SI	SI
MAXIMO DE DIAS POR VIAJE	120 días	120 días
LIMITE DE EDAD	75 Años	75 Años
COPAGO	USD 100	USD 100



www.axacolpatria.co



Oficina principal: Carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C.
Líneas de atención: Bogotá (60-1) 423 57 57 • Resto del país 01 8000 512 620
#247 desde tu celular

AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.