

# Anexo de Asistencia Hogar Bolso Protegido



**AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.**  
**ANEXO DE ASISTENCIA - HOGAR BOLSO PROTEGIDO**  
**CONDICIONES GENERALES**

**CAPITULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR BOLSO PROTEGIDO**

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUIEN EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES, EXCLUSIONES Y LÍMITE DEL VALOR DE LA ASISTENCIA CONSIGNADOS EN EL PRESENTE ANEXO, EL CERTIFICADO DE ASISTENCIA O EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA A LA CUAL ACCEDA, CUBRE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ASISTENCIAS AL HOGAR:

**1.1. ASISTENCIA PSICOLOGICA TELEFÓNICA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES REALIZARÁ MEDIANTE UNA CONFERENCIA TELEFÓNICA UNA ORIENTACIÓN EMOCIONAL EN TEMAS RELEVANTES COMO SEXUALIDAD, EMOCIONES, TOXICOLOGÍA, ALCOHOLISMO, DUELO O ENFERMEDADES DE CARÁCTER TERMINAL.

ESTE SERVICIO ES INFORMATIVO Y NO IMPLICA UNA CONSULTA MÉDICA, UN DIAGNÓSTICO DE ALGUNA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA. PARA CONSULTA MÉDICA O DE DIAGNÓSTICO, EL ASEGURADO DEBERÁ ACUDIR A SU MÉDICO TRATANTE, MÉDICO ESPECIALISTA O PROFESIONAL DE SALUD DE OTRAS RAMAS.

LA ORIENTACIÓN GENERAL ES BRINDADA POR PROFESIONALES DE LA SALUD, SIN EMBARGO, SU ORIENTACIÓN NO CONSTITUYE NINGÚN DIAGNÓSTICO NI PUEDE CONSIDERARSE COMO UNA CITA MÉDICA Y NO HACE PARTE DE LA HISTORIA CLÍNICA.

EN CASO DE EMERGENCIA, EL ASEGURADO SERÁ RESPONSABLE DE REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO O A SU MÉDICO TRATANTE, Y EL SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES ES BAJO SU ENTERA RESPONSABILIDAD.

EL TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA SERÁ DE 15 MINUTOS POR EVENTO.

**1.2. TRASLADO MÉDICO EN CASO URGENCIA PSICOLÓGICA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA COORDINARÁ CON SU RED DE PROVEEDORES, Y, DEPENDIENDO DEL CRITERIO DEL EQUIPO MÉDICO, COORDINARÁ EL TRASLADO DEL ASEGURADO AL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO, EN CASO DE URGENCIA PSICOLÓGICA. CUANDO LA SITUACIÓN MÉDICA PRESENTADA POR EL ASEGURADO NO

REVISTE NINGÚN TIPO DE SEVERIDAD O COMPROMISO AL ESTADO VITAL Y NO REQUIERA ACOMPAÑAMIENTO MÉDICO, SE PONDrá A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO UN VEHÍCULO TERRESTRE PARA QUE LO TRASLADE HASTA EL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO. EL VEHÍCULO PODRÁ SER UN VEHÍCULO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS TERRESTRE O UNA UNIDAD MÉDICA DE EMERGENCIA BÁSICA.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTA DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD DE CONFORMIDAD CON LA DEFINICIÓN DEL CAPÍTULO IV LITERAL B.

**1.3. REFERENCIAS ASISTENCIA PSICOLÓGICA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES REFERENCIARÁ SOBRE PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN PSICOLOGÍA.

EL PROVEEDOR QUE REFERENCIÉ AXA COLPATRIA PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ASEGURADO.

ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL ASEGURADO ASUMIR EL PAGO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL PROVEEDOR REFERENCIADO POR AXA COLPATRIA.

**1.4. COORDINACIÓN ASISTENCIA PSICOLÓGICA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES REALIZARÁ LA COORDINACIÓN DE UNA ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA.

AXA COLPATRIA SOLO SE ENCARGARÁ DE LA COORDINACIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO; LOS COSTOS ASOCIADOS AL MISMO ESTARÁN A CARGO DEL ASEGURADO.

LA ORIENTACIÓN GENERAL ES BRINDADA POR PROFESIONALES DE LA SALUD, SIN EMBARGO, SU ORIENTACIÓN NO CONSTITUYE NINGÚN DIAGNÓSTICO NI PUEDE CONSIDERARSE COMO UNA CITA MÉDICA Y NO HACE PARTE DE LA HISTORIA CLÍNICA.

EN CASO DE EMERGENCIA, EL ASEGURADO SERÁ RESPONSABLE DE REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO O A SU MÉDICO TRATANTE, Y EL SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES ES BAJO SU ENTERA RESPONSABILIDAD.

A TRAVÉS DE ESTE SERVICIO SE PROPORCIONA ASESORÍA Y PROMOCIÓN EN LA SALUD, CONSEJERÍA, INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN

## TRATAMIENTOS, PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES Y REHABILITACIÓN DE PATOLOGÍAS

LA COORDINACIÓN DE ESTE SERVICIO SE DEBERÁ HACER CON 24 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

LA CANCELACIÓN DE ESTE SERVICIO SE PODRÁ HACER CON 2 HORAS DE ANTICIPACIÓN.

### 1.5. ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES PROPORCIONA ASESORÍA Y PROMOCIÓN EN LA SALUD, CONSEJERÍA, INFORMACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN TRATAMIENTOS Y PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES; ES UN SERVICIO DE ORIENTACIÓN O CONSEJO EN TEMAS NUTRICIONALES.

ESTE SERVICIO ES INFORMATIVO Y NO IMPLICA UNA CONSULTA MÉDICA, UN DIAGNÓSTICO DE ALGUNA ENFERMEDAD O PATOLOGÍA. PARA DIAGNÓSTICOS O CONSULTAS MÉDICAS EL ASEGURADO DEBERÁ ACUDIR A SU MÉDICO TRATANTE, MÉDICO ESPECIALISTA O PROFESIONAL DE SALUD DE OTRAS RAMAS.

LA ORIENTACIÓN GENERAL ES BRINDADA POR PROFESIONALES DE LA SALUD, SIN EMBARGO, SU ORIENTACIÓN NO CONSTITUYE NINGÚN DIAGNÓSTICO NI PUEDE CONSIDERARSE COMO UNA CITA MÉDICA Y NO HACE PARTE DE LA HISTORIA CLÍNICA.

EN CASO DE EMERGENCIA, EL ASEGURADO SERÁ RESPONSABLE DE REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO O A SU MÉDICO TRATANTE, Y EL SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES ES BAJO SU ENTERA RESPONSABILIDAD.

TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA 15 MINUTOS.

### 1.6. REFERENCIA A PROFESIONAL EN DERECHO

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES REFERENCIARÁ SOBRE PROFESIONALES ESPECIALIZADOS EN DERECHO DE FAMILIA Y ORIENTACIÓN A LA MUJER.

EL PROVEEDOR QUE REFERENCIE AXA COLPATRIA PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ASEGURADO.

ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL ASEGURADO ASUMIR EL PAGO DE LOS HONORARIOS PROFESIONALES POR LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL PROVEEDOR REFERENCIADO POR AXA COLPATRIA.

### 1.7. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, DEPENDIENDO DEL CRITERIO DEL EQUIPO MÉDICO, COORDINARÁ EL TRASLADO DEL ASEGURADO AL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO, EN CASO DE ACCIDENTE O HURTO. CUANDO LA SITUACIÓN MÉDICA PRESENTADA POR EL ASEGURADO NO REVISTE NINGÚN TIPO DE SEVERIDAD O COMPROMISO AL ESTADO VITAL Y NO REQUIERA ACOMPAÑAMIENTO MÉDICO, SE PONDRA A DISPOSICIÓN UN VEHÍCULO TERRESTRE PARA QUE LO TRASLADE HASTA EL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO. EL VEHÍCULO PODRÁ SER UN VEHÍCULO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS TERRESTRE O UNA UNIDAD MÉDICA DE EMERGENCIA BÁSICA.

ESTA ASISTENCIA SE PRESTA DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL CAPÍTULO IV LITERAL B.

### 1.8. CONDUCTOR PROFESIONAL EN CASO DE ACCIDENTE

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN CASO DE IMPOSIBILIDAD DEL ASEGURADO PARA CONDUCIR MOTOCICLETA Y/O VEHÍCULO LIVIANO PARTICULAR DE SU PROPIEDAD, A CONSECUENCIA DE UN ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO, OCURRIDO DENTRO DE SU CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE, Y SI NINGUNO DE LOS ACOMPAÑANTES PUDIERA SUSTITUIRLO CON LA DEBIDA HABILITACIÓN, PONDRA A SU DISPOSICIÓN UN CONDUCTOR PROFESIONAL PARA CONDUCIR EL VEHÍCULO DESDE EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRE HASTA EL LUGAR DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL ASEGURADO, SIEMPRE Y CUANDO SEA DENTRO DE LAS CIUDADES PRINCIPALES DESCRIPTAS EN EL CAPÍTULO IV LITERAL C.

### 1.9. ACOMPAÑAMIENTO EN CASO DE HURTO DE DOCUMENTOS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES COORDINARÁ SU TRASLADO DESDE EL LUGAR DE RESIDENCIA HASTA EL SITIO DESIGNADO PARA EL REEMPLAZO DE LOS DOCUMENTOS ACORDADO PREVIAMENTE CON EL ASEGURADO DURANTE LA LLAMADA DE SOLICITUD DE SERVICIO, CON EL FIN DE TRAMITAR EL REEMPLAZO DE LOS DOCUMENTOS PERSONALES BÁSICOS TALES COMO LA CÉDULA DE CIUDADANÍA, ANTECEDENTES JUDICIALES, PASAPORTE, TARJETA PROFESIONAL SEGÚN SU OCUPACIÓN Y/O LICENCIA DE CONDUCCIÓN CUANDO HAYAN SIDO HURTADOS. AXA COLPATRIA COORDINARÁ DICHO TRASLADO, LLEVARÁ AL ASEGURADO Y LO ESPERARÁ HASTA 2 HORAS. ESTE SERVICIO INCLUYE COORDINACIÓN DE RETORNO DEL ASEGURADO A SU LUGAR DE RESIDENCIA.

ESTA COBERTURA SE EXTIENDE HASTA 30

KILÓMETROS FUERA DEL PERÍMETRO URBANO.

EL ASEGURADO DEBERÁ SOLICITAR EL SERVICIO CON (24) HORAS DE ANTICIPACIÓN A LA HORA ESPERADA PARA EL ACOMPAÑAMIENTO.

EL ASEGURADO DEBERÁ FACILITAR LOS SIGUIENTES DATOS AL MOMENTO DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA: NOMBRE, TELÉFONO DE CONTACTO, DIRECCIÓN DE DESTINO Y LUGAR DE PARTIDA, HORA PROGRAMADA.

EL SERVICIO SE PRESTA EXCLUSIVAMENTE EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL CAPÍTULO IV LITERAL C.

#### **1.10. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE HURTO**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN CASO DE HURTO DEL CUAL SEA VÍCTIMA EL ASEGURADO, REALIZARÁ UNA ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA, CUANDO REQUIERA ADELANTAR UNA CONSULTA RELATIVA AL HURTO SUFRIDO. ADICIONALMENTE, AXA COLPATRIA LE SUMINISTRARÁ AL ASEGURADO LOS NÚMEROS LOCALES DE EMERGENCIA DISPONIBLES Y REALIZARÁ TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES EN CASO DE QUE ESTE MISMO LO REQUIERA.

EL SERVICIO DE CONSULTORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA EN DERECHO PENAL SIEMPRE SE EFECTUARÁ CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR PARTE DEL ASEGURADO.

EL SERVICIO DE CONSULTARÍA LEGAL TELEFÓNICA EN DERECHO PENAL BRINDADO SE LIMITA A LA EMISIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS, SIN QUE SE COMPROMETA LA RESPONSABILIDAD DE AXA COLPATRIA Y SIN QUE SEAN DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO POR EL ASEGURADO. TAMPoco SE PUEDE ENTENDER QUE SE CONSTITUYAN COMO UNA ACCIÓN O INSTANCIA JUDICIAL.

IGUALMENTE, NO SE GARANTIZAN LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES QUE ADELANTE EL ASEGURADO CON BASE EN EL CONCEPTO OBTENIDO EN LA CONSULTORÍA LEGAL TELEFÓNICA EN DERECHO PENAL.

EL TIEMPO MÁXIMO POR LLAMADA SERÁ DE 30 MINUTOS.

#### **1.11. ORIENTACIÓN LEGAL PRESENCIAL EN CASO DE HURTO**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES COORDINARÁ UNA ORIENTACIÓN JURÍDICA PRESENCIAL EN CASO DE HURTO AL ASEGURADO, CUANDO ESTE REQUIERA ADELANTAR UNA CONSULTA POR VIRTUD DEL HURTO.

ADICIONALMENTE, AXA COLPATRIA LE SUMINISTRARÁ LOS NÚMEROS LOCALES DE EMERGENCIA DISPONIBLES Y REALIZARÁ TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES AL ASEGURADO EN CASO DE QUE ESTE LO REQUIERA.

EL SERVICIO DE CONSULTORÍA JURÍDICA PRESENCIAL SIEMPRE SE EFECTUARÁ CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR PARTE DEL ASEGURADO.

EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN LEGAL PRESENCIAL EN CASO DE HURTO BRINDADO AL ASEGURADO SE LIMITA A CONCEPTOS BÁSICOS, SIN QUE SE COMPROMETA LA RESPONSABILIDAD DE AXA COLPATRIA Y SIN QUE SEAN DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO. TAMPoco SE PUEDE ENTENDER QUE SE CONSTITUYAN COMO UNA ACCIÓN O INSTANCIA JUDICIAL.

IGUALMENTE, NO SE GARANTIZAN LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES QUE ADELANTE EL ASEGURADO CON BASE EN EL CONCEPTO OBTENIDO EN LA CONSULTORÍA LEGAL BRINDADA POR AXA COLPATRIA.

#### **1.12. ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE PARA INSTAURAR DENUNCIA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES Y EN CASO DE HURTO AL ASEGURADO, COORDINARÁ SU TRASLADO EN TAXI O SERVICIO ESPECIAL HASTA LUGAR DE AUTORIDAD COMPETENTE PARA INSTAURAR DENUNCIA PENAL, O DESDE ESTE LUGAR HASTA SU DOMICILIO

ESTA COBERTURA SE EXTIENDE HASTA 30 KILÓMETROS FUERA DEL PERÍMETRO URBANO.

EL ASEGURADO DEBERÁ FACILITAR LOS SIGUIENTES DATOS PARA PODER ACCEDER A LA PRESENTE ASISTENCIA: NOMBRE, TELÉFONO DE CONTACTO, DIRECCIÓN DE DESTINO Y LUGAR DE PARTIDA, HORA PROGRAMADA.

EL SERVICIO SE PRESTA EXCLUSIVAMENTE EN LAS CIUDADES PRINCIPALES DE CONFORMIDAD CON LA DEFINICIÓN DEL CAPÍTULO IV LITERAL B.

#### **1.13. SERVICIOS DE INFORMACIÓN**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES LE SUMINISTRARÁ INFORMACIÓN ACERCA DE LOS PRINCIPALES TEATROS, CONCIERTOS, MUSEOS, RESTAURANTES, EVENTOS, ATRACCIONES Y SITIOS DE INTERÉS A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL.

#### **1.14. ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A

TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES REALIZARÁ MEDIANTE UNA TELECONFERENCIA TELEFÓNICA LA ORIENTACIÓN JURÍDICA EN ASPECTOS RELATIVOS A DERECHO CIVIL, DERECHO DE FAMILIA, DERECHO PENAL, DERECHO ADMINISTRATIVO, DERECHO TRIBUTARIO, DERECHO MERCANTIL, DERECHO COMERCIAL DERECHO POLICIVO Y DERECHO LABORAL, CUANDO REQUIERA ADELANTAR UNA CONSULTA EN TALES ÁREAS DE PRÁCTICA.

EL SERVICIO DE CONSULTORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA SIEMPRE SE EFECTUARÁ CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR PARTE DEL ASEGURADO.

EL SERVICIO DE CONSULTARÍA LEGAL TELEFÓNICA BRINDADO AL ASEGURADO SE LIMITA A CONCEPTOS BÁSICOS, SIN QUE SE COMPROMETA LA RESPONSABILIDAD DE AXA COLPATRIA Y SIN QUE SEAN DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO. TAMPOCO SE PUEDE ENTENDER QUE SE CONSTITUYAN COMO UNA ACCIÓN O INSTANCIA JUDICIAL.

IGUALMENTE, NO SE GARANTIZAN LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES QUE ADELANTE EL ASEGURADO CON BASE EN EL CONCEPTO OBTENIDO EN LA CONSULTORÍA LEGAL BRINDADA POR AXA COLPATRIA.

ADICIONALMENTE, A SOLICITUD DEL ASEGURADO SE BRINDARÁ ASESORÍA EN LA ELABORACIÓN Y REDACCIÓN DE DOCUMENTOS LEGALES.

EL TIEMPO MÁXIMO POR LLAMADA SERÁ DE 30 MINUTOS.

## 1.15. SERVICIO DE CARRO TALLER

A SOLICITUD, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES Y EN CASO DE INMOVILIZACIÓN O AVERÍA DE LA MOTOCICLETA Y/O VEHÍCULO LIVIANO PARTICULAR DE PROPIEDAD DEL ASEGURADO QUE A CONSECUENCIA DE BATERÍA DESCARGADA, PÉRDIDA DE LLAVES, FALTA DE GASOLINA O PINCHAZO DE NEUMÁTICO, PONDRA A DISPOSICIÓN LOS SERVICIOS TÉCNICOS NECESARIOS, PROVEYENDO LA MANO DE OBRA DEL TÉCNICO ESPECIALIZADO, PARA TRATAR DE SOLUCIONAR EL INCONVENIENTE PRESENTADO; REALIZANDO LA CARGA DE BATERÍA, LA APERTURA DE LA PUERTA DEL VEHÍCULO, EL SUMINISTRO DE GASOLINA O EL CAMBIO DE NEUMÁTICO. PARA EL SERVICIO DE CAMBIO DE NEUMÁTICO POR PINCHAZO, EL VEHÍCULO DEBERÁ TENER EL NEUMÁTICO DE REPUESTO. LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA INDICADOS EN ESTA COBERTURA SE OTORGAN SI LA SITUACIÓN DE ASISTENCIA OCURRE DENTRO DEL PERÍMETRO URBANO DE LAS PRINCIPALES CIUDADES DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL CAPÍTULO IV LITERAL C. AXA COLPATRIA NO ASUME EL COSTO DE LA BATERÍA, LAS LLAVES O LA GASOLINA, ESTOS COSTOS SON ASUMIDOS POR EL ASEGURADO.

## 1.16. ASISTENCIA TÉCNICA DE EQUIPOS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES BRINDARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA ATENDIENDO Y DANDO RESPUESTA VÍA TELEFÓNICA A LAS CONSULTAS QUE EL ASEGURADO REALICE POR ESE MEDIO, Y QUE HAGAN REFERENCIA A TEMAS, ASUNTOS O PROBLEMAS DE SUS EQUIPOS TECNOLÓGICOS, IMPRESORAS.

EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO SE BRINDARÁ POR UN TÉCNICO, MEDIANTE ACCESO REMOTO AL EQUIPO TECNOLÓGICO, DESDE EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRE EL TÉCNICO.

SE CONSIDERAN EQUIPOS TECNOLÓGICOS LOS PC, PORTÁTILES, TABLETS, SMARTPHONE E IMPRESORAS DEL ASEGURADO CONFORME LAS SIGUIENTES DEFINICIONES:

**PC:** EQUIPO ELECTRÓNICO DE ESCRITORIO CONFORMADO POR UNA CPU, MOUSE, TECLADO Y PANTALLA, QUE SIRVE PARA HACER REALIZAR DIFERENTES TAREAS DE INFORMÁTICA MODERNA, PERMITE NAVEGAR POR INTERNET, ESTUDIAR, ESCRIBIR TEXTOS Y REALIZAR OTROS TRABAJOS DE OFICINA O EDUCATIVOS, COMO EDITAR TEXTOS Y BASES DE DATOS, ADEMÁS DE ACTIVIDADES DE OCIO, COMO ESCUCHAR MÚSICA, VER VIDEOS, JUGAR, ETC.

**PORTATIL:** EQUIPO ELECTRÓNICO PERSONAL CON CAPACIDAD DE FÁCIL TRANSPORTACIÓN, QUE SIRVE PARA HACER REALIZAR DIFERENTES TAREAS DE INFORMÁTICA MODERNA, PERMITE NAVEGAR POR INTERNET, ESTUDIAR, ESCRIBIR TEXTOS Y REALIZAR OTROS TRABAJOS DE OFICINA O EDUCATIVOS, COMO EDITAR TEXTOS Y BASES DE DATOS, ADEMÁS DE ACTIVIDADES DE OCIO, COMO ESCUCHAR MÚSICA, VER VIDEOS, JUGAR, ETC.

**TABLETS:** APARATO ELECTRÓNICO DE TAMAÑO MAYOR QUE UN SMARTPHONE, CON LA QUE SE INTERACTÚA PRIMARIAMENTE CON LOS DEDOS O UN ESTILETE (PASIVO O ACTIVO), SIN NECESIDAD DE TECLADO FÍSICO NI MOUSE.

**SMARTPHONE:** TELÉFONO CELULAR CON PANTALLA TÁCTIL, QUE PERMITE AL USUARIO CONECTARSE A INTERNET, GESTIONAR CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO E INSTALAR OTRAS APLICACIONES Y RECURSOS A MODO DE PEQUEÑO COMPUTADOR.

**IMPRESORA:** MÁQUINA QUE SE CONECTA A UNA COMPUTADORA ELECTRÓNICA Y QUE SIRVE PARA IMPRIMIR LA INFORMACIÓN SELECCIONADA CONTENIDA EN ELLA.

AXA COLPATRIA NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA YA QUE SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIOS

Y NO DE RESULTADO.

LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE 30 MINUTOS.

#### **1.17. REFERENCIA DE TÉCNICOS A DOMICILIO (CONFIGURACIÓN ELECTRÓNICA)**

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES REFERENCIARÁ SOBRE PERSONAL ESPECIALIZADO EN TEMAS, ASUNTOS O PROBLEMAS TÉCNICOS DE SUS EQUIPOS TECNOLÓGICOS: PC, PORTÁTILES, TABLETS, SMARTPHONE E IMPRESORAS DEL ASEGURADO

EL PROVEEDOR QUE REFERENCIE AXA COLPATRIA PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO, SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE DE LOS SERVICIOS PRESTADOS AL ASEGURADO.

ES RESPONSABILIDAD EXCLUSIVA DEL ASEGURADO ASUMIR EL PAGO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL PROVEEDOR REFERENCIADO POR AXA COLPATRIA.

#### **CAPITULO II – EXCLUSIONES**

AXA COLPATRIA QUEDARÁ LIBERADA DE TODA RESPONSABILIDAD BAJO EL PRESENTE ANEXO, CUANDO LA SOLICITUD DE ASISTENCIA SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

- A.** LAS ASISTENCIAS QUE NO SE ENCUENTREN DESCRIPTAS EXPRESAMENTE EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- B.** LOS GASTOS PAGADOS POR EL ASEGURADO QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR AXA COLPATRIA, EVENTOS EN LOS CUALES NO TENDRÁ DERECHO AL REEMBOLSO.
- C.** LA MUERTE O LESIONES ORIGINADAS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR HECHOS PUNIBLES O ACCIONES DOLOSAS INICIADAS POR EL ASEGURADO Y/O EN CONTRA DE ÉL.
- D.** LA ASISTENCIA Y GASTOS POR ENFERMEDADES O ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN VOLUNTARIA DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, BEBIDAS ALCOHÓLICAS, NARCÓTICOS O MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA, NI POR ENFERMEDADES MENTALES Y/O EVENTOS DE ORDEN PSIQUIÁTRICO DE CARÁCTER AGUDO CRÓNICO.
- E.** LAS ASISTENCIAS Y GASTOS DERIVADOS DE PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETICIÓN PROFESIONAL, (SOLO APLICA PARA ACTIVIDADES DEPORTIVAS RECREATIVAS Y AMATEUR).
- F.** LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.
- G.** LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.

- H.** HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- I.** HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- J.** LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIACTIVA.
- K.** LOS QUE SE PRODUZCAN CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
- L.** GUERRA, INVASIONES, ACTOS DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES (CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA), GUERRA CIVIL, REBELIÓN, INSURRECCIÓN, ACTOS DE TERRORISMO O PRONUNCIAMIENTOS, MANIFESTACIONES Y MOVIMIENTOS POPULARES.
- M.** LIBERACIÓN DE CALOR, IRRADIACIONES O EXPLOSIONES PROVENIENTES DE FUSIÓN DE ÁTOMOS O RADIOACTIVIDAD E INCLUSO DE LAS RADIACIONES PROVOCADAS POR LA ACELERACIÓN ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS.
- N.** IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- O.** LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.

#### **CAPITULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL ANEXO**

##### **A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA**

La prestación de cualquiera de los servicios de asistencia descritos en el presente anexo no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA COLPATRIA, y el alcance del servicio de asistencia se limita únicamente a lo dispuesto en el capítulo I salvo las excepciones del capítulo II.

AXA COLPATRIA, quedará eximida de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor, caso fortuito o por decisión autónoma del asegurado o de quien represente sus intereses, al momento de prestarse la asistencia, la red de proveedores no pueda efectuar cualquiera de las asistencias previstas en este anexo.

Así mismo AXA COLPATRIA no se responsabiliza de los retrasos debido a las especiales características que pueda conllevar la prestación de la asistencia, casos de fuerza mayor o caso fortuito y toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA COLPATRIA cumplir sus obligaciones.

Los costos de los servicios de asistencia adicionales no discriminados en este anexo, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, correrán por cuenta exclusiva del asegurado. Para lo anterior, AXA COLPATRIA indicará al asegurado previo a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

AXA COLPATRIA otorgará garantía sobre los servicios de asistencia prestados, sin embargo, no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de la red de proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios de asistencia se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos o cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA COLPATRIA a un asegurado.

#### **B. PAGO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

El pago del valor de la asistencia es obligación del tomador de la póliza a la cual accede el presente anexo y deberá efectuarse dentro del plazo pactado y señalado como fecha máxima de pago.

La mora en el pago del valor de la prima producirá la terminación automática del anexo y dará derecho a AXA COLPATRIA a exigir el pago del valor proporcional del tiempo transcurrido entre la celebración del mismo y su terminación, y de los gastos causados con ocasión de la expedición del anexo.

#### **C. SUBSIDIARIEDAD DEL ANEXO DE ASISTENCIA:**

La revocación o la terminación de la póliza a la cual accede el presente anexo implica la revocación o terminación de las asistencias que por este anexo se otorgan.

#### **D. TERMINACIÓN UNILATERAL**

El anexo de asistencia podrá ser terminado unilateralmente por cualquiera de los contratantes así:

- Por AXA COLPATRIA mediante noticia escrita enviada al tomador/asegurado con una antelación no menor a diez (10) días calendario contados a la fecha de terminación.
- El tomador/asegurado podrá terminarlo en cualquier momento mediante noticia escrita enviada a AXA COLPATRIA en cualquier momento.

En estos eventos, se calculará el valor de la prima no devengada a prorrata.

#### **E. TÉRMINO DE GARANTÍA REFERENTE A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA**

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los servicios de asistencia debe ser presentada dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio.

#### **F. PROCESO PARA LA SOLICITUD DE SERVICIO DE ASISTENCIA**

En caso de presentarse una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el asegurado deberá ponerse en contacto con la central de alarma de AXA COLPATRIA, 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 COLPATRIA podrá contactar al asegurado.
- ✓ 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 COLPATRIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. Para el debido cumplimiento del servicio de asistencia, el equipo médico y técnico deberá estar autorizado para tener libre acceso a la historia clínica con la previa autorización del asegurado para enterarse de su condición y tomar conocimiento de sus antecedentes médicos.

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.

### **CAPITULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS**

Para efectos de la asistencia, las expresiones o vocablos relacionados a continuación, tendrán el siguiente significado:

#### **A. ACCIDENTE:**

Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un ASEGURADO, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra la vigencia del Anexo y dentro del Ámbito de territorialidad definido en el literal B.

#### **B. ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD:**

Se entenderá como las Ciudades principales, ubicadas dentro del territorio colombiano, en donde el ASEGURADO tendrá derecho a los servicios, salvo las zonas que sean de difícil acceso y zonas rojas.

#### **C. CIUDADES PRINCIPALES:**

Se entenderán como las ciudades principales y municipios aledaños tales como: Bogotá, Armenia, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Tunja, Cajicá, Calarcá, Chiquinquirá, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Floridablanca, Funza, Ibagué, Jamundí, La calera, La ceja, Madrid, Mosquera, Manizales, Pereira, Palmira, Sabaneta, Siberia, Soacha, Sogamoso, Tocancipá, Ubaté, Villavicencio, Yumbo, Zarzal, Zipaquirá.

#### **D. ASEGURADO:**

Se entenderá como "ASEGURADO" toda aquella persona natural a quien se le extienden los Servicios de asistencia, e conformidad con lo dispuesto en la carátula de la póliza.

**E. EQUIPO MÉDICO Y TÉCNICO DE AXA:**

El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio a un ASEGURADO, quien en este caso debe encontrarse en el Ámbito de territorialidad.

**F. EVENTO DE ASISTENCIA:**

Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente programa de asistencia.

**G. SERVICIOS DE ASISTENCIA:**

Los servicios asistenciales que presta Axa Colpatria a través de AXA ASISTENCIA a los ASEGURADOS en los términos y condiciones del presente documento.

**H. SITUACIÓN DE ASISTENCIA:** Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente documento, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al ASEGURADO a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad.**I. VEHÍCULO:**

Vehículo particular liviano, entendiéndose como, automóvil, campero, camioneta cerrada de pasajeros o pick-ups, de titularidad del ASEGURADO.

**CAPÍTULO V - CENTRAL DE ALARMA**

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:

Línea Nacional #247  
01 8000 512620

Bogotá: 4235757

Los servicios de asistencia son prestados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA SA.

**CAPÍTULO VI – ESPECIFICACIONES SERVICIOS**

A continuación, se expresan los sublímites que tiene cada cobertura del presente Anexo de Asistencia.

Servicios de Asistencia	Límites y cobertura	
	Plan A	Plan B
1.1. ASISTENCIA PSICOLOGICA TELEFÓNICA	4 eventos al año	4 eventos al año
1.2. TRASLADO MÉDICO EN CASO URGENCIA PSICOLÓGICA	2 eventos al año con un límite de \$160.000 por evento	2 eventos al año con un límite de \$160,000 por evento
1.3. REFERENCIAS ASISTENCIA PSICOLÓGICA	5 eventos al año	N/A
1.4. COORDINACIÓN ASISTENCIA PSICOLÓGICA	5 eventos al año	N/A
1.5. ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA	3 eventos al año	3 eventos al año
1.6. REFERENCIA A PROFESIONAL EN DERECHO	5 eventos al año	5 eventos al año
1.7. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA	2 eventos al año con un límite de \$160.000 por evento	2 eventos al año con un límite de \$160.000 por evento
1.8. CONDUCTOR PROFESIONAL EN CASO DE ACCIDENTE	2 eventos al año servicio local	2 eventos al año servicio local
1.9. ACOMPAÑAMIENTO EN CASO DE HURTO DE DOCUMENTOS	2 eventos al año	2 eventos al año
1.10. ORIENTACIÓN LEGAL TELEFÓNICA EN CASO DE HURTO	Hurto Celular 5 eventos al año / Demás Hurtos 2 eventos al año	N/A
1.11. ORIENTACIÓN LEGAL PRESENCIAL EN CASO DE HURTO	2 eventos al año	N/A
1.12. ALTERNATIVAS DE TRANSPORTE PARA INSTAURAR DENUNCIA	2 eventos al año	2 eventos al año
1.13. SERVICIOS DE INFORMACIÓN	5 eventos al año	5 eventos al año
1.14. ASESORIA LEGAL TELEFÓNICA	Derecho Penal 2 eventos al año / Demás Ramas 5 eventos al año	Derecho Penal 2 eventos al año / Demás Ramas 5 eventos al año
1.15. SERVICIO DE CARRO TALLER	2 eventos al año	2 eventos al año
1.16. ASISTENCIA TÉCNICA DE EQUIPOS	2 eventos al año	2 eventos al año
1.17. REFERENCIA DE TÉCNICOS A DOMICILIO (CONFIGURACIÓN ELECTRÓNICA)	5 eventos al año	5 eventos al año

