

Anexo de Asistencia Hogar Bicicletas



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

CAPITULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA HOGAR BICICLETAS

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 ACCEDE, CUBRE LOS SIGUIENTES SERVICIOS DE ASISTENCIA OCURRIDOS DURANTE SU VIGENCIA:

1.1. ASISTENCIA JURIDICA TELEFONICA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES REALIZARÁ MEDIANTE UNA TELECONFERENCIA 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

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.

EL TIEMPO MÁXIMO DE DURACIÓN DE LA LLAMADA ES DE 30 MINUTOS

1.2. ASISTENCIA JURÍDICA PRESENCIAL

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN EL EVENTO DE OCURRENCIA DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO DE LA BICICLETA ASEGURADA, ASESORARÁ AL ASEGURADO MEDIANTE ASISTENCIA PRESENCIAL DE PROFESIONAL EN DERECHO EN EL SITIO DEL ACCIDENTE. EN LOS CASOS EN LOS CUALES EL ABOGADO NO SE PUEDA DESPLAZAR AL LUGAR DEL

ACCIDENTE, LA ASISTENCIA SE PRESTARÁ ÚNICAMENTE EN LOS TÉRMINOS DEL NUMERAL 1.1.

EN EL EVENTO DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN QUE SE PRESENTEN LESIONADOS O MUERTOS, SE PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO UN PROFESIONAL EN DERECHO QUE LO ASESORARÁ PARA LOGRAR LA LIBERACIÓN DE LA BICICLETA CUANDO HAYA SIDO RETENIDA POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES.

CUANDO CON OCASIÓN DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO SE PRESENTEN LESIONADOS O MUERTOS, Y ESTANDO EL ASEGURADO CONDUCTOR DE LA BICICLETA EN UNA DE LAS CAUSALES LEGALES PARA SER DETENIDO POR AUTORIDAD COMPETENTE, EL PROFESIONAL EN DERECHO DESIGNADO PROPENDERÁ PARA QUE SE RESPETEN SUS DERECHOS, EL DEBIDO PROCESO Y GESTIONAR COMO OBLIGACION DE MEDIOS SU LIBERTAD O VELAR PARA QUE SEA RECLUIDO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA SI HAY LUGAR A ELLO.

LA COBERTURA AQUÍ OTORGADA SE RESTRINGE A LAS ACCIONES PRELIMINARES E INMEDIATAS POSTERIORES A LOS HECHOS, Y POR TANTO NO SE CUBREN LOS HONORARIOS DE ABOGADOS Y GASTOS LEGALES QUE SE GENEREN POR PROCESOS CIVILES Y/O PENALES GENERADOS CON OCASIÓN DEL ACCIDENTE DE TRÁNSITO.

1.3. TRASLADO MÉDICO EN CASO DE ACCIDENTE

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA COORDINARA CON SU RED DE PROVEEDORES PARA EL TRASLADO AL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO, EN CASO DE ACCIDENTE EN LA BICICLETA ASEGURADA SIEMPRE QUE EL MISMO HAYA OCURRIDO DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD SEGÚN DEFINICIÓN DEL CAPÍTULO IV LITERAL B.

DEPENDIENDO DEL CRITERIO DEL EQUIPO MÉDICO DESIGNADO POR AXA COLPATRIA, EL TRASLADO PODRÁ REALIZARSE POR CUALQUIERA DE LOS SIGUIENTES MEDIOS:

I. TRASLADO BÁSICO: CUANDO LA SITUACIÓN MÉDICA PRESENTADA POR EL ASEGURADO NO REVISTE NINGÚN TIPO DE SEVERIDAD O COMPROMISO AL ESTADO VITAL Y NO REQUIERA ACOMPAÑAMIENTO MÉDICO, AXA COLPATRIA PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL BENEFICIARIO UN VEHÍCULO TERRESTRE PARA QUE LO TRASLADÉ DESDE EL LUGAR DE OCURRENCIA DEL ACCIDENTE, HASTA EL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO. EL VEHÍCULO PODRÁ SER UN VEHÍCULO DE TRANSPORTE DE PASAJEROS TERRESTRE O UNA

UNIDAD MÉDICA DE EMERGENCIA BÁSICA.

II. TRASLADO MÉDICO EN UNIDAD MÉDICA ESPECIALIZADA: UNA VEZ CLASIFICADA LA SITUACIÓN MÉDICA DEL PACIENTE DE ACUERDO AL CONCEPTO DEL EQUIPO MÉDICO DE AXA COLPATRIA, SE COORDINARÁ, CONTACTARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO DEL ARRIBO DE UNIDADES MÉDICAS ESPECIALIZADAS DE ALTA COMPLEJIDAD, PARA TRANSPORTAR AL ASEGURADO HASTA EL CENTRO MÉDICO ASISTENCIAL MÁS CERCANO.

III. TRASLADO INTERINSTITUCIONAL: SI EL ASEGURADO REQUIERE UN TRASLADO MÉDICO INTERINSTITUCIONAL O SECUNDARIO POR PRESCRIPCIÓN DEL MÉDICO TRATANTE, PREVIA VALIDACIÓN DEL EQUIPO MÉDICO DE AXA COLPATRIA Y DE LOS LÍMITES DE COBERTURA, AXA COLPATRIA COORDINARÁ, CONTACTARÁ Y HARÁ SEGUIMIENTO DEL ARRIBO DE LA UNIDAD DE TRASLADO DE ACUERDO A LA COMPLEJIDAD REQUERIDA, PARA TRANSPORTAR AL PACIENTE HASTA EL CENTRO MÉDICO ASISTENCIAL DE REFERENCIA QUE HAYA ACEPTADO AL PACIENTE.

EL TRASLADO SE REALIZARÁ SIGUIENDO EL CRITERIO DEL EQUIPO MÉDICO DE AXA COLPATRIA.

AXA COLPATRIA ADELANTARÁ TODOS LOS TRÁMITES Y CONTACTOS NECESARIOS PARA REALIZAR UNA COORDINACIÓN EFECTIVA DEL TRASLADO.

AXA COLPATRIA SERÁ ENCARGADO DE ORIENTAR AL ASEGURADO, RESPECTO DE LAS CONDUCTAS MÉDICAS PROVISIONALES QUE SE DEBEN ASUMIR MIENTRAS SE PRODUCE EL CONTACTO PROFESIONAL MÉDICO-PACIENTE.

EL TRASLADO DEL ASEGURADO SE LLEVARÁ A CABO EXCLUSIVAMENTE POR VÍA TERRESTRE O FLUVIAL SUJETO A LAS CIRCUNSTANCIAS DE TIEMPO, MODO Y LUGAR, Y A SU SITUACIÓN MÉDICA.

LA DETERMINACIÓN DE PERTINENCIA SERÁ REALIZADA POR EL EQUIPO MÉDICO DE AXA COLPATRIA.

1.4. ALQUILER DE MULETAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN CASO DE QUE LA INCAPACIDAD MÉDICA DEL ASEGURADO SEA SUPERIOR A CINCO (5) DÍAS, POR ACCIDENTE EN LA BICICLETA ASEGURADA, Y QUE SE REQUIERA EL USO DE MULETAS, LAS MISMAS SE PROPORCIONARÁN A TÍTULO DE PRÉSTAMO HASTA POR UN TÉRMINO MÁXIMO DE TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO.

1.5. SERVICIO INTEGRAL DE GRÚA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A

TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN CASO DE IMPOSIBILIDAD PARA MANEJAR EN CASO DE ACCIDENTE O POR EL MAL ESTADO DE LA BICICLETA Y SEGÚN LUGAR DE OCURRENCIA PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO, ENVIARÁ Y PAGARÁ POR LOS SERVICIOS DE GRÚA PARA QUE REMOLQUE LA BICICLETA Y SEA TRASLADADA HASTA UN TALLER AUTORIZADO, ESCOGIDO POR EL ASEGURADO, SIEMPRE Y CUANDO SE ENCUENTRE UBICADO EN LA MISMA CIUDAD DEL EVENTO PRESENTADO, O, A LA CIUDAD MÁS CERCANA DEL LUGAR DONDE HAYAN OCURRIDO LOS HECHOS. EN TODO CASO EL ASEGURADO DEBERÁ ACOMPAÑAR A LA GRÚA DURANTE EL TRASLADO A MENOS QUE SU ESTADO DE SALUD NO LO PERMITA Y QUE NO HAYA NADIE PARA REPRESENTARLO.

ESTE SERVICIO SOLO SE PRESTARÁ DENTRO DE LAS CIUDADES PRINCIPALES DESCRITAS EN EL CAPITULO IV NUMERAL C.

1.6. SERVICIO INTEGRAL DE CARRO TALLER

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN CASO DE INMOVILIZACIÓN DE LA BICICLETA A CONSECUENCIA DE PINCHAZO DE NEUMÁTICO O DAÑOS EN LA MISMA, PONDRÁ A DISPOSICIÓN DEL ASEGURADO LOS SERVICIOS TÉCNICOS NECESARIOS, PAGANDO POR EL DESPLAZAMIENTO AL LUGAR DE LA EMERGENCIA Y MANO DE OBRA DEL SERVICIO TÉCNICO, PARA TRATAR DE SOLUCIONAR EL INCONVENIENTE PRESENTADO, REALIZANDO EL CAMBIO DE NEUMÁTICO O LA REPARACIÓN NECESARIA. PARA EL SERVICIO DE CAMBIO DE NEUMÁTICO POR PINCHAZO, LA BICICLETA DEBERÁ TENER EL NEUMÁTICO DE REPUESTO. LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA INDICADOS EN ESTE NUMERAL SE BRINDAN SI LA SITUACIÓN QUE GENERA LA EMERGENCIA SE PRESENTA DENTRO DEL ÁMBITO DE TERRITORIALIDAD SEGÚN DEFINICIÓN DEL CAPÍTULO IV LITERAL B. AXA COLPATRIA NO ASUME EL COSTO DE REPUESTOS, ESTOS COSTOS DEBEN SER ASUMIDOS POR EL ASEGURADO.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ DENTRO DE LAS CIUDADES PRINCIPALES DESCRITAS EN EL CAPITULO IV NUMERAL C.

1.7. ASISTENCIA NUTRICIONAL TELEFÓNICA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES Y DE LA CENTRAL DE ALARMA, COORDINARÁ UNA ORIENTACIÓN NUTRICIONAL RESPECTO A LAS MEJORES PRÁCTICAS ALIMENTICIAS SEGÚN EL TRATAMIENTO PROPUESTO, INTERVENCIONES, MEDICAMENTOS Y DEMÁS INDICADOS POR UN PROFESIONAL EN LA MATERIA.

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 NUTRICIONAL 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 NUTRICIONALES ES BAJO SU ENTERA RESPONSABILIDAD.

TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA 15 MINUTOS

1.8. GIMNASIO VIRTUAL

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, PONDRÁ A DISPOSICIÓN UNA PLATAFORMA PARA REALIZAR CLASES EN LÍNEA DIARIAS PERSONALIZADAS CON LA MAYOR VARIEDAD DE ACTIVIDADES FÍSICAS Y DE BIENESTAR.

PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO, EL ASEGURADO DEBE COMUNICARSE CON LA CENTRAL DE ALARMA Y REGISTRARSE.

POSTERIOR AL REGISTRO, EL ASEGURADO PODRÁ AGENDAR LAS CLASES EN LÍNEA DESDE UNA APLICACIÓN MÓVIL QUE SERÁ INDICADA PREVIAMENTE EN LA LLAMADA DEL REGISTRO A LA PLATAFORMA.

1.9. COORDINACIÓN DE RUTAS

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES REALIZARÁ UNA ASESORÍA TELEFÓNICA PARA ORIENTACIÓN SOBRE; REGLAS BÁSICAS PARA PLANIFICAR RUTAS, MEJORES DÍAS PARA REALIZAR RECORRIDOS, OPCIONES DE RUTAS, MEJORES LUGARES PARA REALIZAR PAUSAS DEL RECORRIDO Y/O ALOJAMIENTO DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DEL ASEGURADO INDICADAS EN LA SOLICITUD DE LA LLAMADA.

EL SERVICIO DE ASESORÍA TELEFÓNICA SE EFECTUARÁ CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR EL ASEGURADO.

EL TIEMPO MÁXIMO DE DURACIÓN DE LA LLAMADA ES DE 30 MINUTOS

1.10. INFORMACIÓN PARA TRÁMITE DE REEXPEDICIÓN DE DOCUMENTOS POR PÉRDIDA O HURTO

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, EN CASO DE PÉRDIDA O HURTO DE UN DOCUMENTO ESENCIAL (ENTENDIENDO COMO DOCUMENTOS ESENCIALES LOS SIGUIENTES: CEDULA DE CIUDADANÍA, TARJETA DE CRÉDITO, TARJETA PROFESIONAL PASAPORTE O VISA) PROPORCIONARÁ LA ASESORÍA NECESARIA PARA QUE PUEDA REEXPEDIR DICHS DOCUMENTOS PERDIDOS O HURTADOS.

EL TIEMPO MÁXIMO DE DURACIÓN DE LA LLAMADA ES DE 30 MINUTOS

1.11. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE EMERGENCIA EN CASO DE ACCIDENTE EN BICICLETA

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES Y EN CASO DE ACCIDENTE EN BICICLETA DEL ASEGURADO OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DEL ANEXO Y CON CONSECUENCIAS DE CARÁCTER ODONTOLÓGICO, ORGANIZARÁ Y PAGARÁ POR LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS QUE SE DERIVEN DE LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA.

AXA COLPATRIA NO CUBRIRÁ LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS ADICIONALES Y/O DIFERENTES A AQUELLOS QUE SEAN EXCLUSIVOS PARA LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA POR VIRTUD DEL ACCIDENTE EN BICICLETA. ESTA COBERTURA NO SE CONFIGURA COMO SEGURO MÉDICO, NI TIENE COMO OBJETO LA PREVISIÓN O CUIDADO DE LA SALUD DENTAL.

1.12. REFERENCIACIÓN DE SERVICIO TÉCNICO DE REPARACIÓN DE TELÉFONOS, COMPUTADORES Y TABLET EN CASO DE ACCIDENTE

A SOLICITUD DEL ASEGURADO, AXA COLPATRIA A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES, REFERENCIARÁ A PROFESIONALES EN REPARACIÓN DE APARATOS ELECTRÓNICOS, SIN ASUMIR NINGUNA COBERTURA, COSTO O RESPONSABILIDAD.

EL COSTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR LOS PROFESIONALES REFERIDOS CORRERÁ POR CUENTA DEL ASEGURADO.

CAPITULO II – EXCLUSIONES

AXA COLPATRIA QUEDARÀ 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 DESCRITAS EN EL PRESENTE DOCUMENTO.
- B.** LOS GASTOS PAGADOS POR EL ASEGURADO QUE

NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR AXA COLPATRIA. NO APLICARÁ DERECHO AL REEMBOLSO.

- C. LA MUERTE O LESIONES ORIGINADAS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR HECHOS PUNIBLES O ACCIONES DOLOSAS INICIADAS POR EL BENEFICIARIO Y/O EN CONTRA DE ÉL.
- D. EL TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES, DEFECTOS O LESIONES DERIVADAS DE PADECIMIENTOS CRÓNICOS, PREEXISTENTE Y/O CONGÉNITA, CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO.
- E. 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.
- F. LAS ASISTENCIAS Y GASTOS DERIVADOS DE PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETICIÓN PROFESIONAL, (SOLO APLICA PARA ACTIVIDADES DEPORTIVAS RECREATIVAS Y AMATEUR.
- G. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.
- H. 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.
- I. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- J. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- K. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- L. LOS QUE SE PRODUZCAN CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
- M. 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.
- N. 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.
- O. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- P. 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 XA 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 Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante 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. BENEFICIARIOS:

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

E. EQUIPO MÉDICO Y TÉCNICO DE AXA:

Es 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 de conformidad con el literal B.

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 anexo de asistencia.

G. SERVICIOS DE ASISTENCIA:

Los servicios asistenciales que presta Axa Colpatría a través de su red de proveedores, dirigida a los asegurados en los términos y condiciones del presente anexo.

H. BICICLETA: Vehículo particular liviano, 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 opción

Bogotá: 4235757

Los servicios de asistencia son prestados por
AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

CAPÍTULO VI – ESPECIFICACIONES SERVICIOS

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

Asistencia	Límites y coberturas	
	Plan A	Plan B
Asistencia jurídica telefónica	5 eventos al año	5 eventos al año
Asistencia jurídica presencial	5 eventos al año	n/a
Traslados médicos en caso de accidente	3 eventos al año con un límite de \$160.000 por evento	3 eventos al año con un límite de \$160.000 por evento
Alquiler de muletas	3 eventos al año, a causa de accidente en la bicicleta	3 eventos al año, a causa de accidente en la bicicleta
Servicio integral grúa	4 eventos al año, asistencia local	4 eventos al año, asistencia local
Servicio integral carro taller	4 eventos al año, asistencia local	4 eventos al año, asistencia local
Asistencia nutricional telefónica	4 eventos al año	4 eventos al año
Gimnasio virtual	3 eventos al año	3 eventos al año
Coordinación de rutas	2 eventos al año	2 eventos al año
Información tramites de reexpedición de documentos por perdida o por hurto	Sin límite	Sin límite
Asistencia odontológica en caso de accidente	2 eventos al año	2 eventos al año
Referenciación de servicio técnico de reparación: teléfonos, computadores, Tablet en caso de accidente	2 eventos al año	2 eventos al año