



/ Póliza De Seguro De Accidentes Personales En Viaje Con Asistencia Nacional



Know You Can

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

Póliza De Seguro De Accidentes Personales En Viaje Con Asistencia Nacional

Condiciones Generales

CAPÍTULO I – ¿QUÉ CUBRE Y QUÉ NO CUBRE ESTE SEGURO?

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., QUE EN ADELANTE SE DENOMINARÁ AXA COLPATRIA, CON SUJECCIÓN A LOS TÉRMINOS, CONDICIONES Y LÍMITES DE SUMA ASEGURADA Y EN CONSIDERACIÓN A LAS DECLARACIONES DEL TOMADOR Y DEL ASEGURADO CUBRE LOS RIESGOS QUE A CONTINUACIÓN SE RELACIONAN, OCURRIDOS DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, SALVO LAS EXCLUSIONES APLICABLES A CADA UNO DE LOS AMPAROS.

1.1 QUÉ CUBRE. AMPARO BÁSICO: MUERTE ACCIDENTAL

CUBRE EN CASO DE MUERTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA DE UN ACCIDENTE CUBIERTO POR ESTA PÓLIZA MIENTRAS EL ASEGURADO SE ENCUENTRE EN VIAJE, SIEMPRE Y CUANDO LA MISMA OCURRA DENTRO DEL CIENTO OCHENTA (180) DÍAS CALENDARIO SIGUIENTES A LA FECHA DEL ACCIDENTE. APLICA ÚNICAMENTE PARA EL TITULAR.

1.2 MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE PÚBLICO

CUBRE EN CASO DE MUERTE ACCIDENTAL DEL ASEGURADO MIENTRAS VIAJA COMO PASAJERO, HABIENDO PAGADO SU PASAJE, EN UN TRANSPORTE PÚBLICO (SEGÚN SE DEFINE EN ESE DOCUMENTO). EL AMPARO OTORGADO COMPRENDE UNA COBERTURA HASTA 180 DÍAS CALENDARIO, POSTERIORES AL ACCIDENTE, SIEMPRE Y CUANDO LA MUERTE DEL ASEGURADO SEA CONSECUENCIA DIRECTA Y EXCLUSIVA DE LAS LESIONES PADECIDAS EN EL ACCIDENTE. DEMOSTRADA LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO EN LAS CONDICIONES

MENCIONADAS LA COMPAÑÍA PAGARÁ, DE ACUERDO CON LA OPCIÓN CONTRATADA, LA SUMA ASEGURADA CONSIGNADA EN EL CUADRO DE COBERTURAS DEL CERTIFICADO INDIVIDUAL DE SEGURO.

1.3 QUÉ NO CUBRE. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS

LAS INDEMNIZACIONES PREVISTAS EN ESTA PÓLIZA NO SE PAGARÁN SI LA MUERTE DEL ASEGURADO ES CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE LOS SIGUIENTES HECHOS O CAUSAS:

- GUERRA (DECLARADA O NO), GUERRA CIVIL, INVASIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN O ASONADA.
- TERRORISMO ACTIVO POR PARTE DEL ASEGURADO.
- TERRORISMO NUCLEAR, BIOLÓGICO, QUÍMICO Y RADIOACTIVO.
- FISIÓN O FUSIÓN NUCLEAR, LIBERACIÓN SÚBITA DE ENERGÍA ATÓMICA, RADIACIÓN, CONTAMINACIÓN RADIOACTIVA, CÁMARAS DE DESCOMPRESIÓN, FABRICACIÓN DE MUNICIÓN O EXPLOSIVOS.
- SUICIDIO O TENTATIVA DE SUICIDIO, O LESIÓN INTENCIONALMENTE CAUSADA ASÍ MISMO POR EL ASEGURADO, EN CUALQUIER TIEMPO, YA SEA EN ESTADO DE CORDURA O DEMENCIA.
- LESIONES SUFRIDAS POR CULPA GRAVE DEL ASEGURADO COMO CONSECUENCIA DE ESTAR EN ESTADO ALCOHÓLICO O POR EL USO DE ESTIMULANTES, ENERVANTES O CUALQUIER DROGA ILEGAL U OTRA SUSTANCIA SIMILAR, SALVO QUE SE DEMUESTRE PRESCRIPCIÓN MÉDICA.
- VIOLACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO DE CUALQUIER NORMA CARÁCTER PENAL.

- PANDEMIAS

CAPÍTULO II - CONDICIONES APLICABLES A TODO EL CONTRATO

2.1 LIMITE DE COBERTURA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. NO SERÁ RESPONSABLE EN NINGÚN CASO POR SUMA ALGUNA EN EXCESO DEL LIMITE AGREGADO DE RESPONSABILIDAD ESTIPULADO EN LA PRESENTE PÓLIZA; CORRESPONDIENTE A COP\$200.000.000, SI LA TOTALIDAD DE LAS SUMAS QUE INDIVIDUALMENTE HUBIERE DEBIDO PAGAR A CONSECUENCIA DE UN SOLO ACCIDENTE, EXCEDIERE DEL EXPRESADO LIMITE AGREGADO DE RESPONSABILIDAD, AXA COLPATRIA SEGUROS S.A, PAGARA A CADA ASEGURADO QUE HUBIESE SIDO AFECTADO POR TAL ACCIDENTE, LA SUMA QUE PROPORCIONALMENTE LE CORRESPONDA CON RELACIÓN AL LÍMITE AGREGADO DE RESPONSABILIDAD.

2.2 EDAD DE INGRESO Y PERMANENCIA

LA EDAD MÍNIMA DE INGRESO A LA PÓLIZA ES DE DIECIOCHO (18) AÑOS; LA EDAD MÁXIMA DE INGRESO ES DE OCHENTA Y CINCO (85) AÑOS + 364 DÍAS Y EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA ES HASTA LOS OCHENTA Y SEIS (86) AÑOS + 364 DÍAS.

2.3 REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD

SIN REQUISITOS DE ASEGURABILIDAD POR SER UNA PÓLIZA ACCIDENTAL.

2.4 DOCUMENTOS PARA RECLAMACIONES

AXA COLPATRIA, PAGARÁ POR CONDUCTO DEL TOMADOR A LOS BENEFICIARIOS, O DIRECTAMENTE A ESTOS, LA INDEMNIZACIÓN A QUE ESTÉ OBLIGADA POR ESTE SEGURO, DENTRO DE LOS VEINTICINCO (25) DÍAS CALENDARIO SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE SE ACREDITE LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO MEDIANTE LOS DOCUMENTOS PROBATORIOS IDÓNEOS, PLAZO QUE RESULTA MÁS FAVORABLE
30/07/2026-1306-P-31-APV_ANAC_JUL2026-D00I
30/07/2026-1306-NT-P-31- APV_ANAC_JUL2026

QUE EL PREVISTO EN EL ARTÍCULO 1080 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. SIN PERJUICIO DE LA LIBERTAD PROBATORIA QUE TIENE EL ASEGURADO O BENEFICIARIO PARA ACREDITAR LA OCURRENCIA DEL SINIESTRO, SE PODRÁN APORTAR DOCUMENTOS TALES COMO:

PARA MUERTE ACCIDENTAL/MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE PÚBLICO:

- FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD DEL ASEGURADO.
- REGISTRO CIVIL DE DEFUNCIÓN.
- DOCUMENTOS QUE ACREDITEN LA CALIDAD DEL(OS) BENEFICIARIO(S).
- COPIA DEL ACTA DE LEVANTAMIENTO DEL CADÁVER Y/O COPIA DEL PROTOCOLO DE NECROPSIA.

NOTA: AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. PODRÁ SOLICITAR DOCUMENTOS ADICIONALES EN CASO DE SER NECESARIOS PARA EL ESTUDIO DE LA RECLAMACIÓN.

2.5 VIGENCIA

LA COBERTURA TENDRÁ VIGENCIA A PARTIR DE LA FECHA DE SALIDA DEL VIAJE DEL CLIENTE, POR EL PERÍODO CONTRATADO, CON UN MÁXIMO DE 180 DÍAS. ESTA VIGENCIA DEPENDERÁ DE LOS DÍAS DE VIAJE DEL CLIENTE Y EL COBRO DE LA PRIMA SERÁ SEGÚN LOS DIAS DE COBERTURA.

2.6 CAUSALES PARA TERMINACION DEL SEGURO

EL SEGURO DE CUALQUIERA DE LAS PERSONAS AMPARADAS POR LA PRESENTE POLIZA Y SUS AMPAROS ADICIONALES TERMINARAN POR LAS SIGUIENTES CAUSAS:

- POR EL NO PAGO DE LA PRIMA POR PARTE DEL TOMADOR O ASEGURADO, VENCIDO EL PERIODO DE GRACIA.
- EL VENCIMIENTO DE LA POLIZA SI ESTA NO SE RENUEVA.

- CUANDO EL ASEGURADO POR ESCRITO, SOLICITA SU EXCLUSION DE LA POLIZA.
- POR CUMPLIR EL ASEGURADO LA EDAD MAXIMA DE PERMANENCIA INDICADA EN CADA AMPARO.
- POR REVOCACION DE ALGUNAS DE LAS PARTES.
- POR MUERTE DEL ASEGURADO

2.7 FORMA DE PAGO DE LA INDEMNIZACION

FALLECIMIENTO ACCIDENTAL: UN SOLO PAGO SEGÚN EL LIMITE CONTRATO A LOS BENEFICIARIOS DESIGNADOS O EN SU DEFECTO LOS DE LEY, DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 1142 DEL CÓDIGO DE COMERCIO.

2.8 PAGO DE LA PRIMA

LA MORA EN EL PAGO DE LA PRIMA PRODUCIRÁ LA TERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL CONTRATO DE ACUERDO CON EL ARTÍCULO 1068 DEL CÓDIGO DE COMERCIO, SIN NECESIDAD DE REQUERIMIENTO PREVIO POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.

SE ENTENDERÁ QUE EXISTE MORA CUANDO TRANSCURRIDOS TREINTA (30) DÍAS CALENDARIO, CONTADOS A PARTIR DE LA ENTREGA AL TOMADOR DE LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA O DE CADA COBRO, EN CASO DE TRATARSE DE PRIMA FRACCIONADA; LA COMPAÑÍA NO HUBIERE RECIBIDO EL PAGO DEL SEGURO CORRESPONDIENTE POR PARTE DEL TOMADOR.

EL TOMADOR Y/O ASEGURADO DEBERÁ CONTINUAR CON EL PAGO DE LAS PRIMAS MENSUALES AUN EN CASO DE SINIESTRO, DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

2.9 AVISO DE SINIESTRO

TOMADOR, ASEGURADO O BENEFICIARIO, SEGÚN EL CASO, TIENE LA OBLIGACIÓN DE AVISAR A AXA COLPATRIA DE TODA LESIÓN, PÉRDIDA O MUERTE QUE PUEDA DAR ORIGEN A UNA RECLAMACIÓN

COMPRENDIDA EN LOS TÉRMINOS DE ESTA PÓLIZA, DENTRO DE LOS TREINTA (30) DÍAS HÁBILES SIGUIENTES A LA FECHA EN QUE HAYA CONOCIDO O DEBIDO CONOCER SU OCURRENCIA. EL AVISO DEL SINIESTRO NO QUIERE FORMALIDAD ESCRITA.

2.10 ERRORES E INEXACTITUDES EN LA EDAD

SI AL MOMENTO DE PRESENTARSE UNA PERDIDA AMPARADA BAJO LA PÓLIZA A LA CUAL SE ADHIERE ESTE DOCUMENTO, SE COMPROBARE QUE LA EDAD REAL DEL ASEGURADO AFECTADO POR LA PERDIDA ES MAYOR QUE LA DECLARADA A AXA COLPATRIA, SIEMPRE Y CUANDO LA EDAD VERDADERA NO SUPERE LA EDAD MÁXIMA DE INGRESO Y PERMANENCIA A LA PÓLIZA, ÉSTA RECONOCERÁ EL CIENTO POR CIENTO (100%) DE LA INDEMNIZACIÓN.

2.11 ERRORES Y OMISIONES

CUALQUIER ERROR U OMISIÓN INVOLUNTARIO O ACCIDENTAL EN QUE PUEDA INCURRIR EL TOMADOR DE LA PÓLIZA EN LA INFORMACIÓN REPORTADA A AXA COLPATRIA, CORRESPONDIENTE A LOS PRODUCTO AMPARADOS POR ESTA PÓLIZA (BASES, CERTIFICACIÓN, SALDOS DE DEUDAS ETC) NO EXIME DE RESPONSABILIDAD A LA ASEGURADORA DEL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN EN CASO DE SINIESTRO.

2.12 REVOCACION

EL TOMADOR PODRÁ REVOCAR UNILATERALMENTE EL CONTRATO DE SEGURO MEDIANTE AVISO DADO A AXA COLPATRIA, POR ESCRITO, SIENDO EN TODO CASO RESPONSABLE DE PAGAR TODAS LAS PRIMAS CAUSADAS HASTA LA FECHA DE LA REVOCACIÓN, INCLUYENDO LAS PRIMAS A PRORRATA EN LA FECHA DE REVOCACIÓN. EL CONTRATO QUEDARÁ REVOCADO EN LA FECHA DE RECIBO DE TAL COMUNICACIÓN.

AXA COLPATRIA PODRÁ REVOCAR MEDIANTE AVISO ESCRITO AL TOMADOR O ASEGURADO, ENVIADO A SU ÚLTIMA DIRECCIÓN CONOCIDA, CON NO MENOS DE

DIEZ (10) DÍAS HÁBILES DE ANTELACIÓN, CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE ENVÍO. EN ESTE CASO, AXA COLPATRIA DEVOLVERÁ LA PARTE PROPORCIONAL DE LA PRIMA NO DEVENGADA DESDE LA FECHA DE REVOCACIÓN. DE ACUERDO CON LA FORMULA DEFINIDA.

CUMPLIDO LO ANTERIOR, LA RESPONSABILIDAD DE AXA COLPATRIA ESTARÁ LIMITADA AL PAGO DE LOS SINIESTROS OCURRIDOS DURANTE EL PERIODO DE COBERTURA PREVISTO EN EL CONTRATO DE SEGURO, INCLUYENDO AQUELLOS SINIESTROS QUE, HABIENDO OCURRIDO EN DICHO PERIODO, NO HAYAN SIDO REPORTADOS. LO ANTERIOR INCLUYE TODOS LOS SALDOS PENDIENTES DE PAGO POR SINIESTROS OCURRIDOS DURANTE EL PERIODO AMPARADO.

2.13 PÉRDIDA DEL DERECHO A LA INDEMNIZACIÓN

AXA COLPATRIA ESTÁ EXONERADA DE TODA RESPONSABILIDAD Y EL TOMADOR, ASEGURADO O BENEFICIARIO, EN SU CASO, PIERDEN TODO DERECHO DERIVADO DEL PRESENTE SEGURO, CUANDO LA RECLAMACIÓN PRESENTADA FUERE DE CUALQUIER MANERA FRAUDULENTA, O SI EN APOYO DE ELLA SE HICIEREN O UTILIZAREN DECLARACIONES FALSAS O SE EMPLEAREN OTROS MEDIOS O DOCUMENTOS ENGAÑOSOS O DOLOSOS.

2.14 NORMAS PARA LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN

LAS DISPOSICIONES CONTENIDAS EN ESTE CONTRATO DE SEGURO SE REGIRÁN POR LAS LEYES VIGENTES DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA QUE LE SEAN APLICABLES.

2.15 DOMICILIO

SIN PERJUICIO DE LAS DISPOSICIONES PROCESALES, PARA LOS EFECTOS RELACIONADOS CON EL PRESENTE CONTRATO, SE FIJA COMO DOMICILIO DE LAS PARTES LA CIUDAD MENCIONADA EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA COMO LUGAR DE

EXPEDICIÓN.

2.16 NOTIFICACIONES

CUALQUIER NOTIFICACIÓN QUE DEBAN HACERSE LAS PARTES PARA LOS EFECTOS DEL PRESENTE CONTRATO SE SURTIRÁ POR CORREO ELECTRÓNICO A LA DIRECCIÓN INDICADA EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

2.17 VALOR ASEGURADO

LAS CONDICIONES RELATIVAS DEL VALOR ASEGURADO DE CADA CONTRATO DE SEGURO INDIVIDUAL, SE RELACIONA EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA.

2.18 DECLARACIÓN DEL ESTADO DEL RIESGO.

EL TOMADOR/ASEGURADO ESTÁN OBLIGADOS A DECLARAR SINCERAMENTE LOS HECHOS Y CIRCUNSTANCIAS RELEVANTES PARA LA IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO ASEGURADO Y DE LAS PERSONAS AMPARADAS, EN LOS TÉRMINOS DEL ARTÍCULO 1058 DEL CÓDIGO DE COMERCIO. LA RETICENCIA O INEXACTITUD SOBRE HECHOS O CIRCUNSTANCIAS QUE, CONOCIDOS POR AXA COLPATRIA, LA HUBIERAN RETRAÍDO DE CELEBRAR EL CONTRATO O INDUCIDO A ESTIPULAR CONDICIONES MÁS ONEROSAS, PRODUCEN LA NULIDAD RELATIVA DEL SEGURO, SALVO EN LOS CASOS PREVISTOS EN DICHA NORMA. LO ANTERIOR SIN PERJUICIO DE QUE EL INGRESO AL PRESENTE PRODUCTO NO EXIJA DILIGENCIAMIENTO DE CUESTIONARIO DE ASEGURABILIDAD, CONFORME AL NUMERAL 2.3.

CAPÍTULO III - DEFINICIONES

ACCIDENTE

HECHO VIOLENTO, VISIBLE, EXTERNO, IMPREVISTO, REPENTINO E INDEPENDIENTE DE LA VOLUNTAD DEL ASEGURADO, OCURRIDO DURANTE LA VIGENCIA DE LA PÓLIZA, Y QUE LE CAUSE LA MUERTE O LESIONES.

ACTIVIDAD PELIGROSA

SIGNIFICA CUALQUIERA DE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES PRÁCTICAS PROFESIONALES O AMATEUR, INCLUYENDO PERO SIN LIMITARSE A, DEPORTES EXTREMOS O PELIGROSOS, TALES COMO BOXEO, DEPORTES DE MOTOR, EQUITACIÓN, CUALQUIER ACTIVIDAD DEPORTIVA QUE INVOLUCRE LA PARTICIPACIÓN DE ANIMALES, ESCALADA DE MONTAÑA, CUEVAS O ROCA, PARAPENTE, VUELO SIN MOTOR, GLOBO AEROSTÁTICO, PARACAIDISMO, ESGRIMA, DEPORTES DE DEFENSA PERSONAL, CANOA DE ALTA MONTAÑA, CLAVADISMO, BUCEO, CARRERAS, RALLIES, COMPETENCIAS DE VELOCIDAD, CUALQUIER OTRO TIPO DE COMPETENCIA QUE INVOLUCRE VEHÍCULOS DE CUALQUIER TIPO, O MANEJO DE EXPLOSIVOS, ARMAS O QUÍMICOS.

ASEGURADO

ES LA PERSONA NATURAL QUE TIENE UN VÍNCULO CON EL TOMADOR Y QUE, PARA EFECTOS DE ESTE SEGURO, TIENE INTERÉS ASEGURABLE, Y HA SIDO ACEPTADO POR LA COMPAÑÍA.

BENEFICIARIO

PARA EFECTOS DE LA PRESENTE PÓLIZA EL BENEFICIARIO SERA EL QUE EL ASEGURADO DESIGNE, O EN SU DEFECTO, LOS BENEFICIARIOS DE LEY.

COMPAÑÍA

ENTIDAD QUE ASUME LA COBERTURA DE LOS RIESGOS AMPARADOS DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES DE LA PRESENTE PÓLIZA Y QUE PARA EFECTOS DE ESTE CONTRATO SERÁ AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

EDAD MÁXIMA DE INGRESO

ES LA EDAD HASTA LA CUAL UNA PERSONA QUE CUMPLA CON LAS CONDICIONES PARA SER ASEGURADA PUEDE ADHERIRSE AL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO.

EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA

ES LA EDAD HASTA LA CUAL UNA PERSONA PUEDE PERMANECER ASEGURADA EN EL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO. UNA VEZ CUMPLIDA LA EDAD MÁXIMA DE PERMANENCIA, EL SEGURO SE DARÁ POR TERMINADO EN LA RENOVACIÓN MÁS PRÓXIMA.

EDAD MÍNIMA DE INGRESO

ES LA EDAD A PARTIR DE LA CUAL UNA PERSONA QUE CUMPLA CON LAS CONDICIONES PARA SER ASEGURADA PUEDE ADHERIRSE AL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO.

EVENTO

ES LA CIRCUNSTANCIA QUE DA LUGAR A LA RECLAMACIÓN DE LA PÓLIZA.

EXCLUSIONES

SE REFIERE A TODOS AQUELLOS HECHOS, SITUACIONES O CIRCUNSTANCIAS NO CUBIERTAS POR EL CONTRATO DE SEGURO, Y QUE SE ENCUENTRAN EXPRESAMENTE INDICADAS EN EL ACAPITE CORRESPONDIENTE DE ESTE DOCUMENTO.

GASTO DE EXPEDICIÓN

ES EL GASTO EN QUE INCURRE LA COMPAÑÍA CON LA EXPEDICIÓN DE LA PÓLIZA QUE CORRESPONDEN A TARIFICACIÓN Y PAPELERÍA.

GRUPO ASEGURABLE

ES EL CONSTITUIDO POR UN GRUPO DE PERSONAS NATURALES, AGRUPADAS BAJO UNA MISMA PERSONERÍA JURÍDICA EN VIRTUD DE UNA SITUACIÓN LEGAL O REGLAMENTARIA O QUE TENGAN CON OTRA PERSONA RELACIONES ESTABLES DE LA MISMA NATURALEZA CUYO VÍNCULO NO TENGA RELACIÓN CON EL PROPÓSITO DE CONTRATAR EL SEGURO.

TERRORISMO

TODA ACCIÓN O TENTATIVA DE ACCIÓN QUE SEA REALIZADA CON PROPÓSITOS POLÍTICOS, SOCIALES O RELIGIOSOS QUE AFECTE FÍSICAMENTE A LOS ASEGURADOS. DICHA ACCIÓN O SU TENTATIVA DEBE

SER REAL, PRESENTE, INMINENTE, Y PUEDE SER TANGIBLE O INTANGIBLE.

TOMADOR

PERSONA JURÍDICA QUE CONTRATA EL SEGURO Y A QUIEN CORRESPONDEN LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES QUE DEL MISMO SE DERIVEN, SALVO AQUELLOS QUE CORRESPONDAN EXPRESAMENTE AL ASEGURADO Y BENEFICIARIO.

TRANSPORTE PÚBLICO

ES CUALQUIER MEDIO DE TRANSPORTE TERRESTRE, AÉREO TRASBORDADOR FLUVIAL O MARÍTIMO, BARCO, TREN, TRANVÍA O TREN SUBTERRÁNEO, DEBIDAMENTE AUTORIZADO POR LAS AUTORIDADES

CORRESPONDIENTES PARA OPERAR UN TRANSPORTE PÚBLICO DE PASAJEROS PAGANDO PASAJE Y CONDUcido POR UN CONDUCTOR CON LA DEBIDA LICENCIA. SE CONSIDERA PARA ESTA DEFINICIÓN COMO TRANSPORTE PÚBLICO AUTOMÓVILES DE ALQUILER CON CONDUCTOR Y VUELOS CHÁRTER LEGALMENTE ESTABLECIDOS.

VALOR ASEGURADO INDIVIDUAL

LA COMPAÑÍA RECONOCERÁ COMO VALOR ASEGURADO EL CONTRATADO POR EL TOMADOR, SOBRE EL CUAL SE HAYA REALIZADO EL COBRO DE LA PRIMA DE SEGURO, EL CUAL NO PODRÁ SER SUPERIOR AL VALOR ASEGURADO DEFINIDO COMO MÁXIMO EN EL CERTIFICADO INDIVIDUAL.

Servicios De Asistencia En Viaje Nacional

CAPITULO 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 DEL SERVICIO DE ASISTENCIA SERÁ DE 180 DÍAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE VIAJE DENTRO DEL TERRITORIO DE COLOMBIA
- LIMITE DE EDAD PARA ACCEDER AL SERVICIO 85 AÑOS + 364 DIAS.
- 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 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 TRASLADO POR FALLECIMIENTO ESTÁN INCLUIDOS Y LIMITADOS EN SEGÚN PLAN DE COBERTURAS DEL ANEXO 1, POR CONSIGUIENTE, NO PODRÁN EXCEDER DE DICHO MONTO.
- EN CASO DE QUE EL ASEGURADO ADQUIERA EL PRODUCTO UNA VEZ INICIADO EL VIAJE NO TENDRA DERECHO A NINGUN TIPO DE ASISTENCIA POR PARTE DE AXA ASISTENCIA

1. SERVICIOS DE ASISTENCIA Y EXCLUSIONES

1.1. 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, LIMITE 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

1.2. 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 FINALIZADO EL VIAJE DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO 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.

EXCLUSIONES PARA LA COBERTURA DE GASTOS DE MEDICAMENTOS:

- 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.

LÍMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS
ANEXO 1

1.3. TRASLADO MÉDICO

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD DEL BENEFICIARIO Y UNA VEZ ESTE NOTIFIQUE A AXA ASISTENCIA, AXA ASISTENCIA ORGANIZARÁ LA PRESENTACIÓN DEL SERVICIO Y PAGARÁ POR UNO (1) O DOS (2) DE LOS SIGUIENTES BENEFICIOS EN CASO DE SER NECESARIO A CONSECUENCIA DE UNA CONDICIÓN MÉDICA.

- A. EL CONTROL PREVIO DEL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA EN CONTACTO CON EL MÉDICO QUE ESTÉ ATENDIENDO AL BENEFICIARIO HERIDO O ENFERMO PRODUCTO DE LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA PRESENTADA DURANTE EL VIAJE, PARA DETERMINAR, SEGÚN LA EVOLUCIÓN DE SU ESTADO, SU TRASLADO EN AMBULANCIA TERRESTRE, HASTA EL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO.
- B. EL TRASLADO AL CENTRO HOSPITALARIO MÁS CERCANO, DE ACUERDO CON EL CRITERIO DEL MÉDICO QUE ESTÁ TRATANDO AL CLIENTE PRODUCTO DE LA EMERGENCIA PRESENTADA DURANTE EL VIAJE Y EL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA, SEGÚN LA NATURALEZA DE LAS HERIDAS O LA ENFERMEDAD, POR EL MEDIO DE TRANSPORTE QUE AXA ASISTENCIA CONSIDERE MÁS CONVENIENTE, QUE PUEDE SER VEHÍCULO, AMBULANCIA TERRESTRE O AVIÓN DE LÍNEA REGULAR. EL AVIÓN SANITARIO SE UTILIZARÁ EN CASO DE QUE LAS HERIDAS O ENFERMEDAD SEAN DE TAL GRAVEDAD QUE ESTE MEDIO SEA EL MÁS ADECUADO SEGÚN EL CRITERIO EXCLUSIVO DEL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA. SEGÚN LAS CIRCUNSTANCIAS, UN MÉDICO O UNA ENFERMERA ACOMPAÑARÁN AL PACIENTE. NO SE PODRÁ UTILIZAR AVIÓN SANITARIO, QUE ES UN AVIÓN DESTINADO ÚNICAMENTE PARA EL TRASLADO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA

DE SALUD.

1.4. ORIENTACION MEDICA TELEFONICA

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE, A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO, EL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA ORIENTARÁ TELEFÓNICAMENTE AL ASEGURADO EL CUAL SE ENCUENTRA DE VIAJE, FUERA DE SU LUGAR DE RESIDENCIA HABITUAL. CON EL FIN DE EVALUAR SÍNTOMAS, OFRECER RECOMENDACIONES GENERALES Y ORIENTAR SOBRE LA POSIBLE NECESIDAD DE ATENCIÓN MÉDICA PRESENCIAL.

- LA ATENCIÓN MÉDICA TELEFÓNICA NO CONSTITUYE UN DIAGNÓSTICO DEFINITIVO NI REEMPLAZA UNA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL.
- EL SERVICIO SE PRESTA ÚNICAMENTE COMO ORIENTACIÓN, SIN PRESCRIPCIÓN DE TRATAMIENTOS, MEDICAMENTOS NI EMISIÓN DE CERTIFICADOS MÉDICOS.
- LA COMPAÑÍA NO SERÁ RESPONSABLE POR DECISIONES TOMADAS POR EL ASEGURADO CON BASE EN LA ORIENTACIÓN BRINDADA.

1.5. TRASLADO ASISTENCIAL

1.5.1 TRASLADO A DOMICILIO POR CONDICION DE ENFERMEDAD Y/O ACCIDENTE

CUANDO EL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA ACORDE CON EL MÉDICO TRATANTE, ESTIME NECESARIO EFECTUAR EL TRASLADO 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.

LIMITADA SEGÚN PLAN DE COBERTURA ANEXO 1 Y POR CONSIGUIENTE NO PODRÁ EXCEDER DICHO MONTO GLOBAL.

1.5.2 TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO

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

- EL TRASLADO DEL CUERPO O DE SUS CENIZAS SOLO DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL AL LUGAR DE SEPULTURA EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL BENEFICIARIO. ESTE SERVICIO NO INCLUYE GASTOS FUNERARIOS O DE ENTIERRO, SALVO ADAPTACIÓN DEL CUERPO O CREMACIÓN CUANDO SEAN INDISPENSABLES PARA EL TRASLADO.

EXCLUSIONES DEL SERVICIOS:

- SERVICIOS RELIGIOSOS
- ELEMENTOS DE ADORNO
- EN CASO DE CREMACIÓN, SOLO SE ASUMIRÁ URNA BÁSICA.
- ARREGLOS FLORALES, RECORDATORIOS.
- CUALQUIER SERVICIO O GASTO DIFERENTE AL TRASLADO Y LOS INDISPENSABLES YA SEÑALADOS.

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.

LA COMPAÑÍA TAMBIÉN PAGARÁ O REEMBOLSARÁ, CON CARGO AL VALOR ASEGURADO DE ESTA COBERTURA, LOS GASTOS DE ALOJAMIENTO Y TRANSPORTE PÚBLICO PARA HASTA DOS (2) FAMILIARES O AMIGOS/AS QUE VIAJEN PARA ACOMPAÑAR SUS RESTOS MORTALES HASTA SU HOGAR O A OTRO LUGAR EN COLOMBIA COMO LO DESIGNE EL REPRESENTANTE LEGAL DE SUS HEREDEROS. LIMITADO HASTA 2 DIAS UNA VEZ CONFIRMADA LA FECHA DEL TRASLADO DEL FALLECIDO.

EXCLUSIONES

AXA ASISTENCIA NO ESTARÁ OBLIGADA A ASUMIR COSTOS O RESPONSABILIDADES, EN LOS SIGUIENTES CASOS:

- CUANDO EL FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO OCURRA COMO CONSECUENCIA DE ACTOS ILÍCITOS, DOLO O CULPA GRAVE DEL MISMO O DE SUS BENEFICIARIOS.
- FALLECIMIENTOS DERIVADOS DE SUICIDIO O INTENTO DE SUICIDIO.
- CUANDO EL TRASLADO O REPATRIACIÓN NO SEA POSIBLE POR RESTRICCIONES LEGALES, SANITARIAS O ADMINISTRATIVAS DEL PAÍS DONDE OCURRA EL FALLECIMIENTO.
- POR COMPLICACIONES DERIVADAS DEL TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES PREVIAMENTE CONOCIDAS/ PREEXISTENTES.

1.6. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACION

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE SI EL BENEFICIARIO DEBE PERMANECER HOSPITALIZADO POR UN PERÍODO SUPERIOR A DIEZ (10) DIAS 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 SITUACION 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 CUALQUIER OTRA EXIGENCIA PARA EL VIAJE, ESTO SERÁ TRAMITADO Y COSTEADO POR LA PERSONA DESIGNADA POR EL BENEFICIARIO.

1.7. GASTO DE HOTEL PARA FAMILIAR ACOMPAÑANTE POR HOSPITALIZACION

PARA ESTA CLÁUSULA COMO PARA CUALQUIER OTRA QUE CUBRA GASTOS DE HOTELERÍA, SE ENTIENDE ESTOS LIMITADOS AL HOSPEDAJE SIMPLE, POR LO QUE NO ESTÁN INCLUIDOS GASTOS DE RESTAURANTE, LAVANDERÍA, TELEFONÍA U OTRO CUALQUIER COMO MINIBAR, ALIMENTACIÓN TOMADA EN LA HABITACIÓN, U OTRO TIPO DE GASTO CUALQUIERA.

EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO SUFRA UNA ENFERMEDAD O ACCIDENTE CUBIERTO DURANTE NACIONAL QUE REQUIERA HOSPITALIZACIÓN, AXA ASISTENCIA ASUMIRÁ LOS GASTOS DE HOTEL DE UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE, EL SERVICIO DE ASISTENCIA CUBRIRÁ LOS GASTOS DE ALOJAMIENTO EN HOTEL PARA UN (1) FAMILIAR DEL BENEFICIARIO, MAXIMO POR DIEZ (10) DIAS HASTA EL LÍMITE DE LA COBERTURA DEL PLAN CONTRATADO.

CONDICIONES DE LA COBERTURA

- LA HOSPITALIZACIÓN DEBERÁ SER MÉDICAMENTE NECESARIA Y CERTIFICADA POR EL MÉDICO TRATANTE.
- EL FAMILIAR ACOMPAÑANTE DEBERÁ SER MAYOR DE EDAD.
- LOS GASTOS SE RECONOCERÁN ÚNICAMENTE POR ALOJAMIENTO, EXCLUYENDO CONSUMOS ADICIONALES COMO ALIMENTACIÓN, LAVANDERÍA, LLAMADAS TELEFÓNICAS, MINIBAR U OTROS GASTOS PERSONALES. LA ASISTENCIA PROCEDE PREVIA NOTIFICACIÓN Y COORDINACIÓN CON LA CENTRAL DE ASISTENCIA, LA CUAL PODRÁ ENCARGARSE DE LA RESERVA O AUTORIZAR EL REEMBOLSO, SEGÚN CORRESPONDA.
- EL BENEFICIO APLICA DE ACUERDO AL LIMITE DEL PLAN SEGÚN ANEXO 1
- EN DADO CASO QUE EL TITULAR VIAJARA CON EL ACOMPAÑANTE EL HOTEL SOLO APLICARÍA EN CASO DE QUE SE AFECTARA EL ITINERARIO ORIGINAL
- PARA EFECTOS DE ESTA COBERTURA, SE ENTIENDE POR HOSPITALIZACIÓN LA PERMANENCIA DEL BENEFICIARIO COMO PACIENTE INTERNADO EN UNA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA LEGALMENTE HABILITADA, CON OCUPACIÓN DE CAMA HOSPITALARIA Y SUPERVISIÓN MÉDICA PERMANENTE DURANTE AL MENOS UNA NOCHE.
- QUEDAN EXPRESAMENTE EXCLUIDOS LOS TRATAMIENTOS, PROCEDIMIENTOS, OBSERVACIONES MÉDICAS, ATENCIONES EN SALAS DE URGENCIAS, HOSPITALIZACIÓN DOMICILIARIA Y CUALQUIER SERVICIO DE CARÁCTER AMBULATORIO QUE NO IMPLIQUE ADMISIÓN FORMAL COMO PACIENTE HOSPITALIZADO.

1.8. 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 PARA EL TRASLADO DE MENORES, CONFORME A LA REGLAMENTACIÓN VIGENTE EN COLOMBIA Y LOS REQUISITOS EXIGIDOS POR LAS AUTORIDADES COMPETENTES.
- 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.

1.9. ASISTENCIA POR CANCELACIÓN E INTERRUPTIÓN DE VIAJE

AXA ASISTENCIA ASISTIRÁ AL BENEFICIARIO, EN CASO DE PÉRDIDA IRRECUPERABLE DE DEPÓSITOS O GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO A LA AGENCIA DE VIAJES Y/U OPERADOR TURÍSTICO, POR LA CANCELACIÓN E INTERRUPTIÓN DEL VIAJE EXCLUSIVAMENTE, POR ESTÁ EMERGENCIA HASTA EL LIMITE INDICADO EN EL ANEXO 1.

DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES CONDICIONES Y ÚNICAMENTE PARA VIAJES POR MEDIO

TERRESTRE, AÉREO DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO. SIEMPRE QUE LA CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN SEA NECESARIA E INEVITABLE COMO CONSECUENCIA DE:

- a) MUERTE O ENFERMEDAD GRAVE QUE TENGA CARÁCTER DE URGENCIA Y MOTIVE LA INTERNACIÓN O INHIBA LA DEAMBULACIÓN, GENERANDO UN ESTADO DE POSTRACIÓN EN EL ASEGURADO Y POR LO TANTO IMPOSIBILITE LA INICIACIÓN Y/O PROSECUCIÓN DEL VIAJE DE LA PERSONA ASEGURADA.
- b) MUERTE O INTERNACIÓN HOSPITALARIA POR MÁS DE 3 (TRES) DÍAS POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD DECLARADA EN FORMA REPENTINA Y DE MANERA AGUDA DEL CÓNYUGE, PADRES, HERMANOS O HIJOS DE LA PERSONA ASEGURADA. LA ENUMERACIÓN ES TAXATIVA Y NO ENUNCIATIVA.
- c) CUANDO LA PERSONA ASEGURADA RECIBIESE NOTIFICACIÓN FEHACIENTE PARA COMPARECER ANTE LA JUSTICIA, DEBIENDO HABER RECIBIDO DICHA NOTIFICACIÓN CON POSTERIORIDAD A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.
- d) CUANDO LA PERSONA ASEGURADA HAYA SIDO DECLARADA EN CUARENTENA POR AUTORIDAD SANITARIA COMPETENTE CON POSTERIORIDAD A LA CONTRATACIÓN DEL VIAJE.

ACCESO A LOS SERVICIOS:

PARA ACCEDER A ESTA ASISTENCIA ES NECESARIO QUE APLIQUEN LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

- A. EL TITULAR DEBE HABER SOLICITADO SU SERVICIO DE ASISTENCIA, MÍNIMO CON 10 (DIEZ) DÍAS PREVIOS A LA FECHA DE INICIO DE SU VIAJE.
- B. EL TITULAR DEBERÁ INFORMAR DE INMEDIATO A LA CENTRAL DE AXA

ASISTENCIA LA CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE SU VIAJE, PARA LA CANCELACIÓN DEBE HACERLO MÍNIMO CON 24 (VEINTICUATRO) HORAS PREVIAS AL INICIO DEL VIAJE.

- C. EL VALOR QUE SE RECONOCERÁ AL TITULAR POR ESTE BENEFICIO SE HARÁ EN PESOS COLOMBIANOS, AL CAMBIO DE LA TASA CORRESPONDIENTE A LA SEMANA DEL PAGO.
- D. ENVIAR A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: RB.COLOMBIA@AXA-ASSISTANCE.COM.CO, DURANTE LOS SIGUIENTES 30 DÍAS CALENDARIO DE OCURRIDA LA EMERGENCIA, LOS SIGUIENTES ELEMENTOS:
 - CARTA CERTIFICANDO EL MOTIVO DE LA CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DEL VIAJE.
 - TIQUETES DE IDA Y REGRESO.
 - FOTOCOPIA DEL DOCUMENTO DE IDENTIDAD COLOMBIANO
 - FACTURAS Y RECIBOS DE LOS PAGOS EFECTUADOS A LA AGENCIA DE VIAJES Y/O OPERADOR DE VIAJE CON QUIEN SE CONTRATARON LOS SERVICIOS; ESTAS FACTURAS Y RECIBOS DEBERÁN SER ACORDES CON LAS DECLARACIONES EFECTUADAS.
 - EN CASO DE ACCIDENTE O ENFERMEDAD, DOCUMENTACIÓN MÉDICA COMPLETA.
 - EN CASO DE DEFUNCIÓN SE DEBERÁ ENTREGAR UNA COPIA DEBIDAMENTE LEGALIZADA DEL CERTIFICADO RESPECTIVO, DEL BENEFICIARIO O DE SU(S) FAMILIAR(ES) EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD.
 - CONSTANCIA DEL VÍNCULO FAMILIAR.
 - CERTIFICACIÓN BANCARIA.

**E. EXCLUSIONES DE LA ASISTENCIA:
CUANDO LA CANCELACIÓN E
INTERRUPCIÓN SE PRODUZCA
CONSECUENCIA DE:**

1. ENFERMEDADES CRÓNICAS O PREEXISTENTES ENTENDIDAS COMO AQUELLAS PADECIDAS CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE EMISIÓN DEL CONTRATO, HAYAN SIDO O NO CONOCIDAS POR QUIEN ORIGINA LA SOLICITUD DE ASISTENCIA (SEA EL BENEFICIARIO, SU CÓNYUGE, PADRES, HERMANO(S) O HIJO(S) IGUALMENTE SE EXCLUYEN LAS AGUDIZACIONES, COMPLICACIONES, CONSECUENCIAS Y SECUELAS DERIVADAS DE DICHAS ENFERMEDADES.
2. ACCIDENTES CAUSADOS DIRECTA O INDIRECTAMENTE POR LA PRÁCTICA DE DEPORTES PELIGROSOS TALES COMO, PERO NO LIMITADOS A, ALPINISMO, ESQUÍ FUERA DE PISTAS REGLAMENTARIAS, ESQUÍ ACUÁTICO, MOTO DE NIEVE, AUTOMOVILISMO, MOTOCICLISMO, BOXEO, PARACAIDISMO, Y TODO OTRO EJERCICIO O PRUEBA ATLÉTICA O DE ACROBACIA O QUE TENGA POR OBJETO PRUEBAS DE CARÁCTER EXCEPCIONAL O MIENTRAS PARTICIPE EN VIAJES O EXCURSIONES A ZONAS INEXPLORADAS.
3. SER PARTE DE ACTIVIDADES CRIMINALES O ILÍCITAS.
4. HERIDAS O LESIONES PRODUCIDAS A SÍ MISMO POR EL BENEFICIARIO.
5. ALCOHOLISMO, DROGADICCIÓN, UTILIZACIÓN DE MEDICAMENTOS SIN ORDEN MÉDICA.
6. EMBARAZO.
7. CUALQUIER TIPO DE ENFERMEDAD MENTAL.
8. CUALQUIER GASTO ADICIONAL PAGADO POR EL OPERADOR TURÍSTICO, HOTEL, LA COMPAÑÍA AÉREA U OTRA EMPRESA DE TRANSPORTE.

1.10. RETORNO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR

EN CASO DE FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD DEL BENEFICIARIO, OCURRIDO DE MANERA SÚBITA, IMPREVISTA Y POSTERIOR AL INICIO DEL VIAJE, 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

PARAGRAFO ACLARATORIO:

LA COBERTURA SOLO PROCEDERÁ CUANDO EL FALLECIMIENTO CONSTITUYA UN EVENTO NUEVO, REPENTINO E IMPREVISIBLE. EN CONSECUENCIA, NO APLICARÁ EN CASOS DERIVADOS DE ENFERMEDADES PREVIAS, ESTADOS DE HOSPITALIZACIÓN EXISTENTES ANTES DEL INICIO DEL VIAJE O SITUACIONES CONOCIDAS CON ANTERIORIDAD, AUN CUANDO ESTAS DERIVEN POSTERIORMENTE EN EL FALLECIMIENTO DEL FAMILIAR

1.11. GASTOS POR VUELO DEMORADO

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, AXA ASISTENCIA REEMBOLSARÁ HASTA EL TOPE MÁXIMO INDICADO EN EL ANEXO 1 EN RAZÓN DE GASTOS DE HOTEL, ALIMENTACIÓN Y COMUNICACIONES REALIZADAS DURANTE LA DEMORA Y CONTRA LA PRESENTACIÓN DE SUS FACTURAS ORIGINALES DE

LOS PAGOS, 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.

LÍMITE INDICADO SEGÚN PLAN DE COBERTURAS ANEXO 1.

1.12. 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 NACIONALES 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.

1.12.1 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 EN COLOMBIA, DEPENDIENDO DEL LUGAR EN EL CUAL SE ENCUENTRE EL BENEFICIARIO AL MOMENTO DE ENCONTRAR EL EQUIPAJE.

1.12.2 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.

1.12.3 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 EL VALOR MAXIMO INDICADO EN EL ANEXO 1., INDEPENDIENTEMENTE 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 EL VALOR MAXIMO INDICADO EN EL 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 SOLO SERÁ APLICABLE Y EXIGIBLE LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO POR 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 DE LA CEDULA O DOCUMENTO DE IDENTIDAD 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.

1.12.4 EQUIPAJE AVERIADO

AXA ASISTENCIA PROCEDERA CON LA ASISTENCIA CUANDO EL EQUIPAJE FACTURADO (ENTENDIDO COMO LA MALETA O CONTENEDOR) SUFRE DAÑOS MATERIALES DURANTE EL TRANSPORTE POR PARTE DE LA AEROLINEA, RECONOCIENDO AL BENEFICIARIO EL EQUIPAJE DE IGUAL O SIMILARES CARACTERISTICAS HASTA EL LIMITE MAXIMO INDICADO EN EL ANEXO 1 SEGÚN SU PLAN.

APLICA UNICAMENTE CUANDO EL DAÑO ES ACCIDENTAL, VISIBLE Y COMPROBABLE.

CUBRE LOS DAÑOS FISICOS AL EQUIPAJE FACTURADO COMO ROTURAS, GOLPES. APLICA UNICAMENTE CUANDO EL DAÑO SE PRODUJO DURANTE EL TRASLADO NACIONAL DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO.

LA COBERTURA SE ACTIVA SOLO SI LA AEROLINEA RECONOCE EL DAÑO MEDIANTE REPORTE OFICIAL

REQUISITOS:

- EL BENEFICIARIO DEBE REPORTAR LA AVERIA INMEDIATAMENTE AL LLEGAR AL DESTINO, ANTES DE SALIR DEL AEROPUERTO.
- LEVANTAR EL PIR (PROPERTY IRREGULARITY REPORT) CON LA AEROLINEA

PARA QUE LA ASISTENCIA PROCEDA A TRAVÉS DE REEMBOLSO DEBE PRESENTAR:

- REPORTE OFICIAL DE LA AEROLINEA
- TIQUETE AEREO
- TALON DEL EQUIPAJE
- FOTOGRAFIA DEL DAÑO EN DONDE SE IDENTIFIQUE LA MARCA DEL EQUIPAJE AVERIADO

SIN REPORTE DE LA AEROLINEA NO PROCEDE LA ASISTENCIA, ESTA ASISTENCIA SOLO PROCEDE RESPECTO DEL CONTENEDOR (MALETA) NO CUBRE LOS BIENES INTERNOS.

EXCLUSIONES DE EQUIPAJE AVERIADO

- USO NORMAL O DESGASTE
- DEFECTOS DE FABRICACION
- EQUIPAJE NO FACTURADO (EQUIPAJE DE MANO)
- DAÑOS PARCIALES O MENORES (RAYONES LEVES)
- EQUIPAJE SIN REPORTE INMEDIATO ANTE LA AEROLINEA

EXCLUSIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE

- NO SE PRESTARÁ ESTA ASISTENCIA EN CASO DE RETENCIÓN O DECOMISO DEL EQUIPAJE POR PARTE DE AUTORIDADES COLOMBIANAS COMPETENTES 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.

1.13. SUSTITUCION DE EJECUTIVO (TIQUETE IDA Y VUELTA)

EN CASO DE QUE EL ASEGURADO, DEBA PERMANECER HOSPITALIZADO POR UN PERÍODO SUPERIOR A OCHO (8) DÍAS DURANTE SU VIAJE EN COLOMBIA, EN EL CUAL IBA A REALIZAR ACTIVIDADES DE INDOLE LABORAL, SUFRA UNA ENFERMEDAD O ACCIDENTE CUBIERTO QUE LE IMPIDA CONTINUAR O CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS LABORALES DEL VIAJE, Y DICHA IMPOSIBILIDAD SEA DEBIDAMENTE CERTIFICADA POR EL MÉDICO TRATANTE, LA COMPAÑÍA BRINDARÁ LA COBERTURA DE SUSTITUCIÓN DE EJECUTIVO, CONFORME A LOS TÉRMINOS

ESTABLECIDOS.

ESTA COBERTURA CONSISTE EN LA ORGANIZACIÓN Y/O REEMBOLSO DE LOS GASTOS DE DESPLAZAMIENTO DE UN (1) EJECUTIVO SUSTITUTO DESIGNADO POR LA EMPRESA DEL ASEGURADO, CON EL FIN DE PERMITIR LA CONTINUIDAD DE LAS ACTIVIDADES PROFESIONALES ORIGINALMENTE PREVISTAS EN EL LUGAR EN EL QUE SE ENCUENTRA EL BENEFICIARIO.

ALCANCE DE LA COBERTURA

- GASTOS DE TRANSPORTE DEL EJECUTIVO SUSTITUTO, EN CLASE ECONÓMICA, DESDE EL LUGAR DE ORIGEN HASTA EL DESTINO DONDE DEBÍA DESEMPEÑARSE LA ACTIVIDAD LABORAL DENTRO DEL TERRITORIO COLOMBIANO EN LA CIUDAD EN LA QUE SE ENCUENTRA EL BENEFICIARIO.

CONDICIONES

- LA SUSTITUCIÓN DEBERÁ SER PREVIAMENTE NOTIFICADA Y AUTORIZADA POR LA CENTRAL DE ASISTENCIA.
- LA SUSTITUCIÓN DEBE SER CERTIFICADA POR LA EMPRESA EN LA CUAL LABORA EL BENEFICIARIO.
- LA IMPOSIBILIDAD DEL ASEGURADO PARA CONTINUAR EL VIAJE DEBERÁ SER MÉDICAMENTE COMPROBADA.
- EL EJECUTIVO SUSTITUTO DEBERÁ PERTENECER A LA MISMA EMPRESA O GRUPO EMPRESARIAL DEL ASEGURADO.

EXCLUSIONES

- EVENTOS DERIVADOS DE CONDICIONES NO CUBIERTAS POR LA PÓLIZA.
- GASTOS DISTINTOS A LOS EXPRESAMENTE SEÑALADOS COMO CUBIERTOS.
- VIAJES INICIADOS SIN VIGENCIA DE LA

COBERTURA O SIN NOTIFICACIÓN OPORTUNA, SALVO FUERZA MAYOR DEBIDAMENTE JUSTIFICADA.

1.14. ASISTENCIA LEGAL / JURÍDICA TELEFONICA

EN EL EVENTO DE OCURRENCIA DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO EN EL QUE SE VEA IMPLICADA LA RESPONSABILIDAD DEL BENEFICIARIO, AXA ASISTENCIA, A TRAVÉS DE SU RED DE PROVEEDORES AYUDARÁ AL BENEFICIARIO PARA CONSEGUIR UN ABOGADO QUE LE BRINDE ASESORÍA TELEFONICA CON RELACIÓN A LOS EFECTOS LEGALES DEL EVENTO PRESENTADO.

EXCLUSIONES:

- NO SE CUBREN CASOS QUE ESTEN RELACIONADOS CON CONDUCTAS O PRESUNTAS CONDUCTAS DE FRAUDE, DOLO O CONDUCTA ILÍCITA DEL BENEFICIARIO.
- LA ASISTENCIA NO APLICA A ACCIONES LEGALES INICIADAS EN DEFENSA DE TERCEROS. ESTA LIMITADA AL BENEFICIARIO.
- NO CUBRE INDEMNIZACIONES, DAÑOS O PERJUICIOS QUE PUEDAN DERIVARSE DEL PROCESO O DE LA DEFENSA LEGAL, SOLO LOS HONORARIOS DE LOS ABOGADOS HASTA EL LÍMITE SEÑALADO EN EL ANEXO 1.

1.15. 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, DOCUMENTO DE IDENTIDAD, TARJETAS DE CRÉDITO, TIQUETE DE COMPAÑÍA AÉREA, ETC.) AXA ASISTENCIA PROPORCIONARÁ AL BENEFICIARIO LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA QUE ÉL MISMO PUEDA CUMPLIR LAS FORMALIDADES CON LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN COLOMBIA 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.

1.16. 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.

1.17. ORIENTACION DE VIAJE

LA CENTRAL DE ASISTENCIA, BRINDARÁ AL ASEGURADO SERVICIOS DE ORIENTACIÓN TELEFÓNICA DE VIAJE. ESTA ASESORIA PODRÁ OFRECER INFORMACIÓN GENERAL SOBRE REQUISITOS MIGRATORIOS, DOCUMENTACIÓN DE VIAJE Y VISADOS, ORIENTACIÓN SOBRE EMBAJADAS, CONSULADOS Y OFICINAS DIPLOMÁTICAS. INFORMACIÓN REFERENCIAL SOBRE HOSPITALES, FARMACIAS, MONEDA, CLIMA Y TRANSPORTE.

LA ORIENTACIÓN TIENE CARÁCTER INFORMATIVO Y REFERENCIAL Y NO CONSTITUYE ASESORIA LEGAL, MIGRATORIA, MÉDICA O PROFESIONAL ESPECIALIZADA.

ORIENTACIÓN ANTE SITUACIONES IMPREVISTAS PROPIAS DEL VIAJE, SIN QUE ELLO IMPLIQUE LA REALIZACIÓN DE GESTIONES EN NOMBRE DEL ASEGURADO

LA COMPAÑÍA NO GARANTIZA LA EXACTITUD, VIGENCIA O ACEPTACIÓN DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR AUTORIDADES O TERCEROS.
EXCLUSIONES DEL SERVICIO

NO SE REALIZAN TRÁMITES ANTE AUTORIDADES NI GESTIONES QUE IMPLIQUEN REPRESENTACIÓN LEGAL.

NO SE CUBREN COSTOS, MULTAS, PENALIDADES O GASTOS DERIVADOS DE INFORMACIÓN INCORRECTA, INCOMPLETA O DEL INCUMPLIMIENTO DE NORMAS LOCALES POR PARTE DEL ASEGURADO.

EXCLUSIONES GENERALES

EXCLUSIONES GENERALES QUE APLICAN PARA TODOS 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 OCHENTA (180) DÍAS CALENDARIO. LA ASISTENCIA SE EXCLUYE A PARTIR DEL DÍA CIENTO OCHENTA Y UNO (181)
- CON EXCEPCIÓN DE LO DISPUESTO EN EL NUMERAL 2.2.2.1. 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 SICOLOGICOS DE CUALQUIER NATURALEZA. LA CONSULTA Y LOS TRATAMIENTOS SIQUIÁTRICOS, 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 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.
- LAS SITUACIONES DE ASISTENCIA OCURRIDAS DURANTE VIAJES O VACACIONES REALIZADAS POR LOS BENEFICIARIOS EN CONTRA DE LA PRESCRIPCIÓN DEL MÉDICO DE CABECERA.
- 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 ASISTENCIA.
- 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.
- 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.
- EN CASO DE QUE EL ASEGURADO ADQUIERA EL PRODUCTO UNA VEZ INICIADO EL VIAJE NO TENDRÁ DERECHO A NINGUN TIPO DE ASISTENCIA POR PARTE DE AXA ASISTENCIA

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 DURANTE EL VIAJE REALIZADO DENTRO 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 DE LA PÓLIZA DE LA QUE SE DERIVA LA ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL COMO BENEFICIO 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, INDEPENDIENTEMENTE DE QUIÉN REALICE LA SOLICITUD, TODOS LOS SERVICIOS DEBEN SER EXCLUSIVAMENTE PARA EL BENEFICIO DEL BENEFICIARIO.

- **LÍMITE DE EDAD:** EL TITULAR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ES BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN EL PRESENTE ANEXO, SIEMPRE QUE EL MISMO NO EXCEDA CON LOS LÍMITES ESTABLECIDOS DE EDAD O 85 AÑOS (MÁS 364 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 OCHENTA (180) 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.
- **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 NACIONAL CORRESPONDEN A LAS QUE SE ESTABLEZCAN ESPECÍFICAMENTE PARA EL PLAN DE ASISTENCIA CONTRATADO.

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.

- **PAÍS DE RESIDENCIA:** ES EL PAÍS EN EL QUE UNA PERSONA VIVE ACTUALMENTE YA SEA DE MANERA TEMPORAL O PERMANENTE; SI EL DOMICILIO HABITUAL DEL BENEFICIARIO ES UN PAÍS DIFERENTE A COLOMBIA, NO APLICAN LOS SERVICIOS ACÁ DESCRITOS. EL EQUIPO TÉCNICO DE AXA ASISTENCIA PODRÁ VERIFICAR LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL BENEFICIARIO MEDIANTE INFORMACIÓN DECLARADA, DOCUMENTACIÓN OFICIAL O CUALQUIER OTRO MEDIO RAZONABLE QUE PERMITA ESTABLECER SU DOMICILIO HABITUAL EN COLOMBIA.
- **CERTIFICADO:** DOCUMENTO INFORMATIVO QUE ENLISTA LAS ASISTENCIAS INCLUIDAS EN SU PLAN

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 RELACIONE 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.

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 NUMERO 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 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 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 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 ASISTENCIA DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES A FIN DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN APROPIADA. AXA ASISTENCIA 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 ASISTENCIA.

- 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 ASISTENCIA NO RECONOCERÁ NI INCURRIRÁ EN NINGÚN GASTO DE ASISTENCIA PUESTO QUE SE CONSIDERARÁ AL BENEFICIARIO COMO RESPONSABLE DE TODOS LOS COSTOS Y GASTOS OCASIONADOS POR EL RETRASO 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.
- 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 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 BENEFICIARIO VA A TENER 45 DIAS PARA PRESENTAR LA DOCUMENTACION.

AXA ASISTENCIA TENDRA 15 DIAS PARA EL PAGO DEL REEMBOLSO UNA VEZ EL ASEGURADO CUMPLA CON LA TOTALIDAD DE LOS REQUISITOS EXIGIDOS PARA EL PAGO DEL MISMO.

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 PESOS COLOMBIANOS

OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

- FUERZA 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.

SUBROGACIÓN

AXA ASISTENCIA COLOMBIA SE SUBROGARÁ AL BENEFICIARIO HASTA EL LÍMITE DE LOS GASTOS REALIZADOS O DE LAS CANTIDADES PAGADAS, EN LA TOTALIDAD DE LOS DERECHOS Y ACCIONES QUE CORRESPONDAN AL MISMO CONTRA CUALQUIER RESPONSABLE DE UN ACCIDENTE QUE HAYA DADO LUGAR A LA PRESTACIÓN DE ALGUNA DE LAS ASISTENCIAS DESCRITAS. CUANDO LOS SERVICIOS FACILITADOS POR AXA ASISTENCIA COLOMBIA ESTÉN CUBIERTOS EN SU TOTALIDAD O EN PARTE POR UNA PÓLIZA DE SEGUROS, AXA ASISTENCIA COLOMBIA SE SUBROGARÁ EN LA TOTALIDAD DE LOS DERECHOS Y ACCIONES QUE CORRESPONDAN AL BENEFICIARIO CONTRA DICHA PÓLIZA.

LA SUBROGACIÓN PACTADA CORRESPONDE EXCLUSIVAMENTE A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PRESTADOS POR AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. COMO TERCERO PRESTADOR, Y NO AFECTA EL RÉGIMEN DEL AMPARO DE MUERTE ACCIDENTAL DE AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

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 CUARENTA Y CINCO (45) 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 MISMAS 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.

CAPÍTULO III - 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

LINEA DE ATENCION

Colombia Línea Nacional	(601) - 6446185
Correo electrónico	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**

Planes de Asistencia en Viaje Nacional

Tabla Resumen

COBERTURAS	PLAN CLASICO	PLAN PLATA	PLAN ORO
	Destino NACIONAL	Destino NACIONAL	Destino NACIONAL
	Valor. Aseg.	Valor. Aseg.	Valor. Aseg.
Muerte Accidental en Transporte público	\$ 16.000.000	\$ 45.000.000	\$ 67.500.000
Muerte Accidental	\$ 12.000.000	\$ 22.500.000	\$ 45.000.000
Gastos Odontológicos por Accidente	USD 100	USD 200	USD 500
Gastos farmacéuticos	USD 150	USD 300	USD 500
Traslados Médicos	USD 1.000	USD 2.000	USD 2.500
Asistencia Médica Telefónica	Incluido	Incluido	Incluido
Repatriación	USD 1.750	USD 3.500	USD 5.000
Tiquetes aéreos para Familiar acompañante por Emergencia	USD 200	USD 400	USD 500
Acompañamiento de menores (Tiquetes aéreos)	USD 200	USD 400	USD 500
Gastos de hotel para familiar acompañante por hospitalización	USD 50	USD 100	USD 100
Cancelación de viaje	USD 125	USD 250	USD 400
Interrupción de Viaje	USD 50	USD 100	USD 400
Demora de vuelo (Más de 6 horas)	USD 50	USD 100	USD 200
Regreso anticipado	USD 50	USD 100	USD 400
Demora de Equipaje	USD 50	USD 100	USD 200
Pérdida de Equipaje	USD 200	USD 400	USD 600
Equipaje Averiado	USD -	USD -	USD 200
Localización de Equipaje	Asistencia	Asistencia	Asistencia
Asistencia Legal	USD -	USD -	Asistencia
Sustitución de Ejecutivo	USD -	USD 200	USD 400
Perdida o daño de documentos de viaje (Asistencia)	Incluido	Incluido	Included
Transmisión de Mensajes Urgentes	Incluido	Incluido	Included
Orientación de Viaje	Incluido	Incluido	Included

**Trabajamos por el desarrollo
de la sociedad, protegiendo
lo que importa**



AXA COLPATRIA

www.axacolpatria.co

    AXACOLPATRIA

Oficina principal: carrera 7 No. 24 - 89 • Bogotá D.C.
Líneas de atención: en Bogotá 601 423 5757 • Resto del país 01 8000 512 620
#247 desde tu celular