



Anexo De Asistencia Emergencia Medica Internacional Red



Know You Can

AXA COLPATRIA Seguros S.A. Anexo De Asistencia Emergencia Medica Internacional Red

Condiciones Generales

Capítulo I. Alcance De Los Servicios De Asistencia

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO SE REGULAN LAS CONDICIONES EN LAS CUALES SE PRESTARÁN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA POR PARTE DE AXA ASISTENCIA COMO PROVEEDOR DE LOS SERVICIOS A LOS ASEGURADOS DE AXA COLPATRIA SEGUROS S.A.

CONDICIONES GENERALES

- EL LÍMITE MÁXIMO APLICADO POR COBERTURA POR SERVICIO DE ASISTENCIA SERÁ DE 90 DÍAS CALENDARIO CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA DE SALIDA DEL PAÍS
- PARA ACCEDER A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA, EL BENEFICIARIO DEBERÁ CUMPLIR CON EL PROCEDIMIENTO ESTABLECIDO EN EL NUMERAL 2.2.2. Y DEMÁS ARTÍCULOS DE LAS CONDICIONES GENERALES., AXA ASISTENCIA COLOMBIA SE RESERVA EL DERECHO DE ACEPTAR O NEGAR UN PEDIDO DE ASISTENCIA DE ACUERDO CON LAS CONDICIONES ESTABLECIDAS EN EL PRESENTE CONTRATO.
- EL TIEMPO DE COBERTURA SE CONTARÁ EN DÍAS TRANSCURRIDOS CONSECUTIVAMENTE / CALENDARIO.
- LOS GASTOS DE TRASLADOS MÉDICOS Y REPATRIACIÓN POR FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL ESTÁN INCLUIDOS Y LIMITADOS EN LA COBERTURA MÁXIMA DE GASTOS MÉDICOS Y POR CONSIGUIENTE NO PODRÁN EXCEDER DE DICHO MONTO GLOBAL.

1. SERVICIOS DE ASISTENCIA Y EXCLUSIONES

SERVICIOS ADICIONALES

1.1.1. GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO, SUFRA UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD SÚBITA DURANTE EL PERÍODO - VIGENCIA DE VALIDEZ DE LA ASISTENCIA, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS AXA ASISTENCIA ORGANIZARÁ Y PAGARÁ POR LOS SERVICIOS MÉDICOS, GASTOS HOSPITALARIOS E INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS HASTA LOS LÍMITES MÁXIMOS DE TREINTA MIL DÓLARES (USD 30.000) Y DE TREINTA MIL EUROS (€ 30.000) PARA LOS PAÍSES DENOMINADOS SCHENGEN PERTENECIENTES A LA UNIÓN EUROPEA.

LA ASISTENCIA PARA LOS PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DE UNA ENFERMEDAD, APLICARÁN ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE SI ESTA NO TIENE ORIGEN ANTERIOR AL DE ENTRADA EN VIGENCIA DE LA COBERTURA DE ASISTENCIA, EN TAL EVENTO, AQUELLAS PATOLOGÍAS O DOLENCIAS CON OCASIÓN A LAS PREEXISTENCIAS SEAN CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO, NO ESTARÁN CUBIERTAS SALVO LA ASISTENCIA A LA EMERGENCIA INICIAL DE COMPLICACIONES DERIVADAS DE PADECIMIENTOS CRÓNICOS Y/O ENFERMEDADES PREEXISTENTES A LA INICIACIÓN DEL VIAJE, QUEDANDO EXCLUIDO EL TRATAMIENTO DE LAS MISMAS, TODA VEZ QUE SON ENFERMEDADES EXISTENTES CON ANTERIORIDAD A LA VIGENCIA DE LA ASISTENCIA CUBRIMIENTO MUNDIAL; SE ENTIENDE POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE, AQUELLA CONDICIÓN PATOLÓGICA, CONOCIDA O NO POR EL ASEGURADO AL MOMENTO DE CONTAR CON ESTA ASISTENCIA, TALES COMO, PERO NO LIMITADAS A LAS

SIGUIENTES ENFERMEDADES:

- CÁNCER Y NEOPLASIAS MALIGNAS.
- ENFERMEDAD POR VIH O SIDA.
- TODAS LAS ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL (ETS) Y/O PRÁCTICAS SEXUALES IRRESPONSABLES QUE AFECTEN EL BIENESTAR Y LAS ENFERMEDADES DERIVADAS.
- HEPATITIS B, C, D, E Y G.
- ENFERMEDAD CORONARIA Y SUS COMPLICACIONES COMO ANGINA E INFARTO AGUDO DE MIOCARDIO.
- ENFERMEDAD ATEROESCLERÓTICA Y ATEROMATOSIS.
- ACCIDENTE, ATAQUE, ENFERMEDAD O EVENTO CEREBRO VASCULAR.
- TRASTORNOS METABÓLICOS U HORMONALES COMO DIABETES MELLITUS, HIPOTIROIDISMO, DISLIPIDEMIAS (COLESTEROL, TRIGLICÉRIDOS, ETC.), ENTRE OTROS.
- LITIASIS DE CUALQUIER TIPO, COMO RENAL, URINARIA, DE VESÍCULA BILIAR, LACRIMAL, SALIVAR, ENTRE OTRAS.
- ENFERMEDADES CONGÉNITAS, GENÉTICAS O HEREDITARIAS.
- INSUFICIENCIA RENAL CRÓNICA.
- CIRROSIS HEPÁTICA.
- ENFERMEDADES PULMONARES COMO EL ASMA Y EL EPOC TIPO BRONQUITIS CRÓNICA Y ENFISEMA PULMONAR.
- ENFERMEDADES DEL COLON, DIVERTICULOSIS, DIVERTICULITIS Y PAPILOMATOSIS.
- ENFERMEDADES DEL SISTEMA ARTICULAR COMO ARTRITIS, REUMATISMO, FIBROMIALGIA, GOTA, ENTRE OTROS.
- ENFERMEDADES DE LA PRÓSTATA A EXCEPCIÓN DE INFECCIONES.
- ENFERMEDADES MENTALES O ESTADOS DE ALTERACIÓN MENTAL O ALIENACIÓN.

AXA ASISTENCIA COLOMBIA NO CUBRIRÁ LOS SERVICIOS MÉDICOS ADICIONALES Y/O DIFERENTES A AQUELLOS QUE SEAN ESTRICTAMENTE NECESARIOS Y EXCLUSIVOS PARA LA ATENCIÓN DE LA EMERGENCIA.

ESTA COBERTURA NO SE CONFIGURA COMO SEGURO MÉDICO, NI TIENE COMO OBJETO LA PREVISIÓN O CUIDADO DE LA SALUD.

QUEDAN EXCLUIDOS PARA TODOS LOS BENEFICIARIOS:

- EL COSTO DE PRÓTESIS, LENTES DE CONTACTO, APARATOS ORTOPÉDICOS, SILLAS DE RUEDAS, GAFAS, APARATOS AUDITIVOS, DENTADURAS O CIRUGÍA PLÁSTICA ESTÉTICA.
- GASTOS MÉDICOS Y HOSPITALARIOS O TRATAMIENTOS MÉDICOS REALIZADOS FUERA DEL PAÍS DE RESIDENCIA, PERO PRESCRITOS EN SU PAÍS ANTES DE COMENZAR EL VIAJE U OCURRIDOS EN SU PAÍS DESPUÉS DEL RETORNO DEL BENEFICIARIO. QUEDAN EXCLUIDAS LAS ASISTENCIAS PARA TODAS LAS PATOLOGÍAS PREEXISTENTES AL VIAJE O DOLENCIAS CRÓNICAS O CONGÉNITAS O RECURRENTES, CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO QUE REQUIERAN DE MAYOR TRATAMIENTO QUE LA ATENCIÓN INICIAL, ASÍ COMO TAMBIÉN SUS CONSECUENCIAS Y AGUDIZACIONES, AUN CUANDO LAS MISMAS APAREZCAN POR PRIMERA VEZ DURANTE EL VIAJE. LA DETERMINACIÓN DE LA PATOLOGÍA PREEXISTENTE SE HARÁ MEDIANTE LA EVALUACIÓN DEL ESTADO CLÍNICO DEL PACIENTE Y ESTARÁ A CARGO EXCLUSIVO DEL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA.
- TODAS LAS ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL (ETS) Y/O PRÁCTICAS SEXUALES IRRESPONSABLES QUE AFECTEN EL BIENESTAR Y LAS ENFERMEDADES DERIVADAS.
- TODA COMPLICACIÓN MÉDICA PADECIDA POR EL ASEGURADO POSTERIOR A LA SOLICITUD DE UNA SALIDA VOLUNTARIA (LA COMPLICACIÓN DEBE SER ASOCIADA A LA ENFERMEDAD PADECIDA EN LA ATENCIÓN MÉDICA INICIAL POR LA CUAL SOLICITÓ SALIDA VOLUNTARIA).
- SI LA ENFERMEDAD POR LA CUAL SE ENCUENTRA HOSPITALIZADO EL PACIENTE ES DE CARÁCTER AGUDO Y ESTA GENERA LA EXACERBACIÓN DE ENFERMEDADES PREEXISTENTE Y/O EL REQUERIMIENTO DE ESTUDIOS PARA ESTAS CONDICIONES CLÍNICAS DE DESARROLLO PREVIO AL VIAJE, SOLO SE DARÁ EL BENEFICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL A LA ENFERMEDAD DE DESARROLLO AGUDO, EL COSTO DEL ESTUDIO Y TRATAMIENTO DE LAS PREEXISTENCIAS SERÁ ASUMIDO POR AXA ASISTENCIA HASTA EL MONTO TOPE ESTIPULADO PARA PAGOS POR PREEXISTENCIAS DE ACUERDO CON EL PLAN ADQUIRIDO Y DE ACUERDO CON LO MENCIONADO EN LA CARATULA DE ESTE DOCUMENTO.

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

1.1.2. GASTOS MÉDICOS COBERTURA DE COVID POSITIVO

EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO, SUFRA LA ENFERMEDAD DE COVID POSITIVO EN EL PERÍODO - VIGENCIA DE VALIDEZ DE LA ASISTENCIA, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS, AXA ASISTENCIA ORGANIZARÁ Y PAGARÁ POR LOS SERVICIOS MÉDICOS, GASTOS HOSPITALARIOS E INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS HASTA LOS LÍMITES MÁXIMOS DE TREINTA MIL DÓLARES (USD 30.000) Y DE TREINTA MIL EUROS (€ 30.000) PARA LOS PAÍSES DENOMINADOS SCHENGEN PERTENECIENTES A LA UNIÓN EUROPEA (INCLUYE MEDICAMENTOS).

1.1.3. GASTOS POR PREEXISTENCIA

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE AXA ASISTENCIA PAGARÁ PARA LA PRIMERA ATENCIÓN MÉDICA DERIVADA DE UNA ENFERMEDAD PREEXISTENTE O CRÓNICA QUE HAYA DESARROLLADO UN EPISODIO DE CRISIS DURANTE EL VIAJE HASTA EL MONTO MÁXIMO DE TRESCIENTOS USD 300 A EXCEPCIÓN DE LOS SEGUIMIENTOS Y CONTROLES DE TRATAMIENTOS ANTERIORES O CHEQUEOS MÉDICOS. AXA ASISTENCIA NO ASUMIRÁ A SU CARGO DENTRO DE ESTA ASISTENCIA NINGÚN MEDICAMENTO O TRATAMIENTO DE DICHA ENFERMEDAD CRÓNICA O PREEXISTENTE.

1.1.4. GASTOS ODONTOLÓGICOS DE URGENCIA

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO, SUFRA UN ACCIDENTE O UNA ENFERMEDAD DE CARÁCTER ODONTOLÓGICO DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA, AXA ASISTENCIA, ORGANIZARÁ Y PAGARÁ POR LOS SERVICIOS ODONTOLÓGICOS QUE SE DERIVEN DE LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA, LIMITADA EXCLUSIVAMENTE AL TRATAMIENTO DEL DOLOR Y/O EXTRACCIÓN DE LA PIEZA DENTARIA, HASTA UN MÁXIMO DE TRESCIENTOS DÓLARES (USD 300) POR EVENTO.

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.

1.1.5. REPATRIACIÓN SANITARIA

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

NO SE PODRÁ UTILIZAR AVIÓN SANITARIO PARA TRANSPORTES INTERCONTINENTALES, NI DISTANCIAS SUPERIORES A LAS 4 HORAS DE VUELO, EXCLUYENDO LAS ESCALAS TÉCNICAS. ESTA GARANTÍA QUEDARÁ INCLUIDA Y LIMITADA EN LA COBERTURA MÁXIMA DE GASTOS MÉDICOS, Y POR CONSIGUIENTE NO PODRÁ EXCEDER DICHO MONTO GLOBAL. LÍMITE DE LA COBERTURA DE USD\$30.000

1.1.6. REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL

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

- EL TRASLADO DEL CUERPO O DE SUS CENIZAS AL LUGAR DE SEPULTURA EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE (NO ESTÁN INCLUIDOS LOS GASTOS FUNERARIOS, NI DE ENTIERRO) O,

- A SOLICITUD DE LOS HEREDEROS O REPRESENTANTES DEL BENEFICIARIO, EL ENTIERRO LOCAL EN EL EXTERIOR O LA CREMACIÓN DEL BENEFICIARIO, EN EL ENTENDIDO QUE LA RESPONSABILIDAD FINANCIERA DE AXA ASISTENCIA POR DICHO ENTIERRO O CREMACIÓN, ESTARÁ LIMITADA AL EQUIVALENTE DEL COSTO DEL TRASLADO DE LOS RESTOS CONFORME A LO ESTABLECIDO EN ESTE INCISO.

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

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

1.1.7. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

ESTE SERVICIO CONSISTE EN QUE SI EL BENEFICIARIO DEBE PERMANECER HOSPITALIZADO POR UN PERÍODO SUPERIOR A CINCO (5) DÍAS CALENDARIO, AXA ASISTENCIA FACILITARÁ A UN (1) FAMILIAR O A UNA (1) PERSONA DESIGNADA POR EL MISMO BENEFICIARIO, Y QUE SEA RESIDENTE EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL BENEFICIARIO, UN TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA VISITARLE. (AVIÓN DE LÍNEA REGULAR CON TARIFA EN CLASE ECONÓMICA EN PRIMERA PRIORIDAD, O EN TAXI O AUTOBÚS, DETERMINADO POR AXA ASISTENCIA, SEGÚN SEA EL CASO).

EN CASO DE REQUERIRSE VISA O CUALQUIER OTRA EXIGENCIA PARA EL VIAJE, ESTO SERÁ TRAMITADO Y COSTEADO POR LA PERSONA DESIGNADA POR EL BENEFICIARIO.

1.1.8. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

AXA ASISTENCIA PAGARÁ LOS GASTOS DE ALOJAMIENTO NECESARIOS PARA LA PROLONGACIÓN DE LA ESTANCIA EN UN HOTEL ESCOGIDO POR EL BENEFICIARIO, PREVIA APROBACIÓN DE AXA ASISTENCIA INMEDIATAMENTE DESPUÉS DE HABER SIDO DADO DE ALTA DEL HOSPITAL Y SI ESTA PROLONGACIÓN HA SIDO PRESCRITA POR EL MÉDICO LOCAL O EL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA.

EL LIMITE DE LA ASISTENCIA ES HASTA CUATROCIENTOS CINCUENTA DÓLARES (450 USD) POR EVENTO. NO SE CUBREN LOS GASTOS ADICIONALES DE ALOJAMIENTO TALES COMO: ALIMENTACIÓN, TELÉFONO, BEBIDAS ETC., ESTOS DEBEN SER ASUMIDOS POR EL BENEFICIARIO.

EN ESTE CASO, NO SE ASUMIRÁN TAMPOCO GASTOS DE ALOJAMIENTO PARA ACOMPAÑANTES.

1.1.9. TRASLADO DE MENORES DE 15 AÑOS

EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN SUPERIOR A OCHO (8) DÍAS DEL BENEFICIARIO O FALLECIMIENTO DEL BENEFICIARIO, Y QUE SE ENCUENTRE ACOMPAÑADO POR UN MENOR DE 15 AÑOS, AXA ASISTENCIA SE HARÁ CARGO Y PAGARÁ POR:

EL TIQUETE DE AVIÓN EN CLASE ECONÓMICA PARA EL MENOR DE REGRESO AL DOMICILIO PERMANENTE EN COLOMBIA, EN EL CASO QUE EL TIQUETE DE REGRESO NO FUERA VÁLIDO PARA TAL PROPÓSITO.

- DE LA ASESORÍA EN LAS FORMALIDADES DE EMBARQUE DE DICHOS MENORES, SUJETAS A LA REGLAMENTACIÓN DE LAS AUTORIDADES DE EMIGRACIÓN O INMIGRACIÓN DE CADA PAÍS.
- DE LA COORDINACIÓN CON LA AEROLÍNEA AÉREA PARA QUE DICHO MENOR PUEDA VIAJAR EN CONDICIÓN DE MENOR NO ACOMPAÑADO.
- DE PROPORCIONAR A LOS FAMILIARES DE DICHO MENOR LAS INFORMACIONES RELATIVAS A SU RETORNO.

LA RESPONSABILIDAD DE AXA ASISTENCIA ESTARÁ LIMITADA ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE A ESTAS CONDICIONES.

1.1.10. RETORNO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR

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

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

1.1.11. REGRESO POR SINIESTRO DOMICILIO

SI A CONSECUENCIA DE INCENDIO, EXPLOSIÓN O INUNDACIÓN DENTRO DEL DOMICILIO HABITUAL DEL BENEFICIARIO, MIENTRAS ESTE SE ENCUENTRE DE VIAJE, Y SI NO HUBIESE LA POSIBILIDAD DE QUE UNA PERSONA AUTORIZADA LE DÉ SOLUCIÓN A LA SITUACIÓN, AXA ASISTENCIA PREVIA VERIFICACIÓN DEL SINIESTRO A TRAVÉS DE UN PERITO DESIGNADO POR AXA ASISTENCIA LE PAGARÁ UN (1) TIQUETE DE REGRESO AL BENEFICIARIO (AVIÓN DE LÍNEA REGULAR EN CLASE ECONÓMICA, TAXI, AUTOBÚS U OTRO MEDIO APROPIADO SEGÚN LOS CRITERIOS DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA).

CUANDO REGRESE AL PAÍS DEBE PRESENTAR LA DENUNCIA FRENTE A LAS AUTORIDADES COMPETENTES DEL SINIESTRO. ESTA GARANTÍA APLICA SIEMPRE Y CUANDO NO PUEDAN UTILIZAR SU TIQUETE INICIAL DE REGRESO.

1.1.12. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE

SI EL BENEFICIARIO DEBE PERMANECER HOSPITALIZADO POR UN PERÍODO SUPERIOR A OCHO (8) DÍAS, A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO AXA ASISTENCIA, FACILITARÁ A UN PROFESIONAL DESIGNADO POR LA EMPRESA Y RESIDENTE EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE DEL BENEFICIARIO, UN TIQUETE DE IDA Y VUELTA (AVIÓN DE LÍNEA REGULAR CON TARIFA EN CLASE ECONÓMICA) PARA REEMPLAZARLE EN LAS TAREAS Y TRABAJOS QUE EL BENEFICIARIO NO PUEDA REALIZAR A CAUSA DE SU HOSPITALIZACIÓN.

GASTOS DE HOTEL PARA EL PROFESIONAL REEMPLAZASTE, LÍMITE DE LA COBERTURA HASTA TRESCIENTOS DÓLARES (300 USD) POR EVENTO. NO SE CUBREN LOS GASTOS ADICIONALES DE ALOJAMIENTO TALES COMO: ALIMENTACIÓN, TELÉFONO, BEBIDAS ETC., ESTOS DEBEN SER ASUMIDOS POR EL PROFESIONAL REEMPLAZANTE.

1.1.13 ASISTENCIA DE EQUIPAJE

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA AL EQUIPAJE BUSCAN ASISTIR AL BENEFICIARIO EN LOS EVENTOS EN LOS CUALES SUFRA DEMORA O PÉRDIDA DE EQUIPAJE EN EL VIAJE, CON EL FIN DE QUE ESTE PUEDA RECUPERAR O REPONER SUS ELEMENTOS DE PRIMERA NECESIDAD.

LAS CONDICIONES DEL SERVICIO SON:

- APLICA PARA TRAYECTOS INTERNACIONALES REALIZADOS EN TODAS LAS AEROLÍNEAS COMERCIALES, SIEMPRE QUE SE TRATE DE AEROLÍNEAS LEGALMENTE CONSTITUIDAS.
- EL SERVICIO DE ASISTENCIA APLICA SIEMPRE Y CUANDO LA AEROLÍNEA SE HAYA HECHO RESPONSABLE DEL TRASLADO DEL EQUIPAJE EN EL TRAYECTO ENTRE LA CIUDAD DE RESIDENCIA DEL BENEFICIARIO Y LA CIUDAD DE DESTINO DEL VIAJE, QUE EN ESTE CASO SE REFIERE A TODOS AQUELLOS ARTÍCULOS Y EFECTOS PERSONALES QUE EL PASAJERO NO LLEVA CONSIGO; LOS CUALES SE DEMOREN EN LLEGAR A LA CIUDAD DE DESTINO DEL BENEFICIARIO O QUE SE EXTRAVÍEN O PIERDAN EN SU TRASLADO.
- LAS ASISTENCIAS SERÁN PRESTADAS DURANTE LOS VIAJES QUE REALICE EL BENEFICIARIO DENTRO DEL PERÍODO DE VIGENCIA ESTABLECIDO EN EL PRESENTE PROGRAMA DE ASISTENCIA.

1.1.13.1 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES

EN CASO DE EXTRAVÍO O PÉRDIDA DEL EQUIPAJE DEL BENEFICIARIO, DURANTE SU TRANSPORTE EN AVIÓN DE LÍNEA

COMERCIAL DE AEROLÍNEA LEGALMENTE CONSTITUIDA, AXA ASISTENCIA PRESTARÁ ASESORÍA AL BENEFICIARIO PARA LA DENUNCIA DE LOS HECHOS FRENTE A LA AEROLÍNEA Y AYUDARÁ EN SU BÚSQUEDA. ES DE INDICAR QUE LA RESPONSABILIDAD DE EXTRAVÍO O PÉRDIDA DEL EQUIPAJE ES DE LA AEROLÍNEA POR LO CUAL AXA ASISTENCIA ÚNICAMENTE ASISTIRÁ AL BENEFICIARIO EN LA BÚSQUEDA DE ESTE. SI EL EQUIPAJE FUERA RECUPERADO, AXA ASISTENCIA SE ENCARGARÁ DE COORDINAR SU TRANSPORTE HASTA EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRE EL BENEFICIARIO EN VIAJE O HASTA LA CIUDAD DE RESIDENCIA PERMANENTE EN COLOMBIA, DEPENDIENDO DEL LUGAR EN EL CUAL SE ENCUENTRE EL BENEFICIARIO AL MOMENTO DE ENCONTRAR EL EQUIPAJE.

1.1.13.2 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.

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

EN EL EVENTO EN QUE EL EQUIPAJE NO HAYA SIDO LOCALIZADO POR AXA ASISTENCIA DENTRO DE LAS SEIS (6) HORAS POSTERIORES A LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL BENEFICIARIO AL CONTACTAR CON LA LÍNEA DE ATENCIÓN DE AXA ASISTENCIA, SEGÚN LO ESTIPULADO EN ESTOS TÉRMINOS Y CONDICIONES, DENTRO DEL PERÍODO DE SERVICIO, AXA ASISTENCIA PAGARÁ AL BENEFICIARIO LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO POR DEMORA POR EL VALOR MÁXIMO DE US\$100, INDEPENDIEMENTE DEL NÚMERO DE PIEZAS DE EQUIPAJE DEL BENEFICIARIO Y CON LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD. SI A PESAR DE LAS GESTIONES DE LOCALIZACIÓN SE CONFIGURA LA PÉRDIDA DEL EQUIPAJE Y ES CERTIFICADA POR LA AEROLÍNEA, SE PAGARÁ AL BENEFICIARIO LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO POR PERDIDA POR VALOR MÁXIMO DE US\$500

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 INDEPENDIEMENTE DE LOS OBJETOS QUE TRANSPORTE EL BENEFICIARIO EN SU EQUIPAJE.

ESTE PAGO ESTARÁ SUJETO A UNA LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD, DE FORMA QUE AXA ASISTENCIA NO SERÁ RESPONSABLE DE PAGAR NINGÚN VALOR MÁS ALLÁ DEL MONTO PAGADO POR CONCEPTO DE LA GARANTÍA DE SATISFACCIÓN. EL VALOR INDICADO SERÁ EL ÚNICO PAGO POR PARTE DE AXA ASISTENCIA RELACIONADO CON ESTE EVENTO, Y CUALQUIER OTRA RECLAMACIÓN SERÁ EXCLUIDA DENTRO DEL MARCO DE ESTA GARANTÍA, LO CUAL ES DE PLENO CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A LA HORA DE USAR EL SERVICIO.

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

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

- A. NOTIFICAR A AXA ASISTENCIA SOBRE EL RETRASO EN LA LLEGADA DEL EQUIPAJE A LA CIUDAD DE DESTINO DENTRO DE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS POSTERIORES A LA LLEGADA DEL VUELO EN EL QUE VIAJA EL BENEFICIARIO.
- B. ENVIAR UN CORREO ELECTRÓNICO A AXA ASISTENCIA CON UNA COPIA DEL INFORME DE IRREGULARIDAD REFERENTE AL TRANSPORTE DEL EQUIPAJE REALIZADO A LA AEROLÍNEA, UNA COPIA DEL BOLETO AÉREO QUE FUE RESPONSABLE DEL TRANSPORTE DEL EQUIPAJE DEL BENEFICIARIO, UNA COPIA COMPLETA DEL PASAPORTE Y UNA COPIA DE LA TARJETA DE EMBARQUE. AXA ASISTENCIA, AL MOMENTO DE NOTIFICAR EL EVENTO LUEGO DE QUE HAYA REALIZADO LA ACTIVACIÓN DEL SERVICIO, INFORMARÁ AL BENEFICIARIO LA DIRECCIÓN DE CORREO ELECTRÓNICO A LA CUAL SE DEBERÁ ENVIAR LA DOCUMENTACIÓN MENCIONADA.
- C. AXA ASISTENCIA PROCEDERÁ CON LA ASISTENCIA UNA VEZ QUE SE HAYA RECIBIDO TODA LA INFORMACIÓN Y/O

DOCUMENTACIÓN REQUERIDA.

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

1.1.13. EXCLUSIONES PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE

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

1.1.14. REEMBOLSO POR CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJES INTERNACIONALES

AXA ASISTENCIA RECONOCERÁ 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 INTERRUPCIÓN DEL VIAJE EXCLUSIVAMENTE, LÍMITE MÁXIMO DE LA COBERTURA ES DE CIENTO CINCUENTA DÓLARES (150 USD) POR EVENTO, DE ACUERDO A LAS SIGUIENTES CONDICIONES Y ÚNICAMENTE PARA VIAJES POR MEDIO TERRESTRE, AÉREO (FUERA DEL TERRITORIO COLOMBIANO) O MARÍTIMO (CRUCERO), SIEMPRE QUE LA CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN SEA NECESARIA E INEVITABLE COMO CONSECUENCIA DE:

- MUERTE O ENFERMEDAD GRAVE QUE TENGA CARÁCTER DE URGENCIA Y MOTIVE LA INTERNACIÓN O INHIBA LA DEAMBULACIÓN, GENERANDO UN ESTADO DE POSTRACIÓN EN EL BENEFICIARIO Y POR LO TANTO IMPOSIBILITE LA INICIACIÓN Y/O PROSECUCIÓN DEL VIAJE DEL BENEFICIARIO
- 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 DEL BENEFICIARIO. LA ENUMERACIÓN ES TAXATIVA Y NO ENUNCIATIVA.
- CUANDO LA PERSONA ASEGURADA RECIBIESE NOTIFICACIÓN FEHACIENTE PARA COMPARECER ANTE LA JUSTICIA, DEBIENDO HABER RECIBIDO DICHA NOTIFICACIÓN CON POSTERIORIDAD A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO.
- 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 AL DESEMBOLSO DE ESTA COMPENSACIÓN DE GASTOS POR CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE ES NECESARIO QUE APLIQUEN LAS SIGUIENTES CONDICIONES:
- EL BENEFICIARIO DEBE HABER SOLICITADO LA ACTIVACIÓN DE SU SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL, MÍNIMO CON 10 (DIEZ) DÍAS PREVIOS A LA FECHA DE INICIO DE SU VIAJE.
- EL TITULAR DEBERÁ INFORMAR DE INMEDIATO A LA CENTRAL DE AXA COLOMBIA LA CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE SU VIAJE, PARA LA CANCELACIÓN DEBE HACERLO MÍNIMO CON 24 (VEINTICUATRO) HORAS PREVIAS AL INICIO DEL VIAJE.

EL VALOR QUE SE RECONOCERÁ AL TITULAR POR ESTE BENEFICIO SE HARÁ EN PESOS COLOMBIANOS, AL CAMBIO DE LA TRM CORRESPONDIENTE A LA SEMANA DEL DESEMBOLSO.

ENVIAR A LA SIGUIENTE DIRECCIÓN ELECTRÓNICA: RB.TRAVEL@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 PASAPORTE.
- 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.

EXCLUSIONES DE LA COMPENSACIÓN. NO CORRESPONDERÁ LA COMPENSACIÓN CUANDO LA CANCELACIÓN E INTERRUPTIÓN SE PRODUZCA COMO CONSECUENCIA DE:

- ENFERMEDADES CRÓNICAS O PREEXISTENTES PADECIDAS CON ANTERIORIDAD A LA FECHA DE EMISIÓN DEL CONTRATO, CONOCIDAS O NO POR EL CAUSANTE DEL PEDIDO DE ASISTENCIA (SEA EL BENEFICIARIO, O SU CÓNYUGE, PADRES, HERMANO(S) O HIJO(S)) ASÍ COMO SUS AGUDIZACIONES, CONSECUENCIAS Y SECUELAS.
- 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.
- SER PARTE DE ACTIVIDADES CRIMINALES O ILÍCITAS.
- HERIDAS O LESIONES PRODUCIDAS A SÍ MISMO POR EL BENEFICIARIO.
- ALCOHOLISMO, DROGADICCIÓN, UTILIZACIÓN DE MEDICAMENTOS SIN ORDEN MÉDICA.
- EMBARAZO.
- CUALQUIER TIPO DE ENFERMEDAD MENTAL.
- PERSONAS DE MÁS DE 70 AÑOS A LA FECHA DE CONTRATACIÓN DEL VIAJE
- CUALQUIER GASTO ADICIONAL PAGADO POR EL OPERADOR TURÍSTICO, HOTEL, LA COMPAÑÍA AÉREA U OTRA EMPRESA DE TRANSPORTE.

AXA ASISTENCIA ESTÁ EXPRESAMENTE EXONERADA DEL PAGO; INDEMNIZACIONES; QUEJAS; RECLAMACIONES; RECHAZOS O CUALQUIER OTRA CIRCUNSTANCIA DERIVADA POR LA COMPRA ADICIONAL DEL SEGURO DE CANCELACIÓN E INTERRUPTIÓN DE VIAJE, YA QUE ESTO ES RESPONSABILIDAD EXPRESA DE LA COMPAÑÍA ASEGURADORA.

1.1.15. ANTICIPO DE FIANZA PENAL

EN CASO DE ARRESTO O DETENCIÓN DEL BENEFICIARIO, COMO CONSECUENCIA EXCLUSIVA DE UN ACCIDENTE DE TRÁNSITO, AXA ASISTENCIA HARÁ LOS ARREGLOS NECESARIOS PARA OTORGAR EL DEPÓSITO DE GARANTÍA, DE HASTA CINCO MIL DÓLARES (5.000 USD), A FIN DE OBTENER LA LIBERTAD PROVISIONAL DEL BENEFICIARIO, SI FUERE PROCEDENTE. QUEDA EXCLUIDA CUALQUIER RECLAMACIÓN QUE SE DERIVE DE UN RIESGO OCUPACIONAL, O POR IMPLICACIONES EN TRÁFICO Y/O POSESIÓN DE DROGAS, ESTUPEFACIENTES O ENERVANTES, O CUALQUIER OTRA ACCIÓN CRIMINAL O CONTRAVENCIÓN.

PREVIAMENTE AL DESEMBOLSO DE CUALQUIER AVANCE DE PAGO POR AXA ASISTENCIA, EL BENEFICIARIO O SU REPRESENTANTE DEBERÁN OTORGAR A AXA ASISTENCIA UNA GARANTÍA DE PAGO SUFICIENTE O AUTORIZACIÓN PARA DEBITAR DE SU PROPIA CUENTA EL IMPORTE EQUIVALENTE. LA CANTIDAD ADELANTADA DEBERÁ SER PAGADA DIRECTAMENTE O SERÁ DEBITADA DE LA CUENTA DEL BENEFICIARIO EN UN PLAZO MÁXIMO DE SESENTA (60) DÍAS DE OTORGADA, SALVO QUE ANTES DE TRANSCURRIDO DICHO PLAZO SEA DEVUELTA POR LAS AUTORIDADES CORRESPONDIENTES AL BENEFICIARIO, EN CUYO CASO DEBERÁ SER REINTEGRADA INMEDIATAMENTE A AXA ASISTENCIA.

1.1.16. ASISTENCIA LEGAL / JURÍDICA

A SOLICITUD DEL BENEFICIARIO, AXA ASISTENCIA REFERIRÁ Y PAGARÁ HONORARIOS HASTA LA CUANTÍA ESTABLECIDA A UN ABOGADO LOCAL Y/O UN PERITO PARA QUE ESTE EJERZA LA DEFENSA Y/O PRESTE SUS SERVICIOS A DICHO BENEFICIARIO EN CASO DE CUALQUIER DENUNCIA O DEMANDA EN SU CONTRA. AXA ASISTENCIA NO SERÁ RESPONSABLE NI TENDRÁ OBLIGACIÓN ALGUNA FRENTE A DICHO BENEFICIARIO CON RESPECTO DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR DICHO ABOGADO. LA COBERTURA PARA GASTOS JUDICIALES ES HASTA USD\$1.500.

AXA ASISTENCIA SE RESERVA EL DERECHO DE SOLICITAR LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA VERIFICAR LA VERACIDAD DEL EVENTO. LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA AQUÍ DESCRITOS GENERA OBLIGACIONES DE MEDIO Y NO DE RESULTADO.

1.1.17. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

AXA ASISTENCIA SE ENCARGARÁ DE TRANSMITIR LOS MENSAJES URGENTES QUE LE ENCARGUE EL BENEFICIARIO, DERIVADOS DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN VIRTUD DE LOS PRESENTES SERVICIOS DE ASISTENCIA.

1.1.18. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

EN CASO DE PÉRDIDA O ROBO DE UN DOCUMENTO ESENCIAL PARA LA CONTINUACIÓN DEL VIAJE DEL BENEFICIARIO (COMO, POR EJEMPLO, PASAPORTE, TARJETAS DE CRÉDITO, TIQUETE DE COMPAÑÍA AÉREA, ETC.) AXA ASISTENCIA PROPORCIONARÁ AL BENEFICIARIO LA INFORMACION NECESARIA PARA QUE ÉL MISMO PUEDA CUMPLIR LAS FORMALIDADES CON LAS AUTORIDADES COMPETENTES EN EL PAÍS DE OCURRENCIA PARA REEMPLAZAR DICHOS DOCUMENTOS PERDIDOS U ROBADOS. AXA ASISTENCIA NO REALIZARÁ NINGÚN TRÁMITE NI DILIGENCIA. EL BENEFICIARIO PODRÁ SOLICITAR ADICIONALMENTE ASESORÍA POR LA PÉRDIDA DEL EQUIPAJE.

LINEA DE CONSULTA 24 HORAS.

1.2. EXCLUSIONES

EXCLUSIONES GENERALES QUE APLICAN PARA TODAS LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA

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

- LAS SITUACIONES DE ASISTENCIA OCURRIDAS DURANTE VIAJES O VACACIONES REALIZADAS POR LOS BENEFICIARIOS EN CONTRA DE LA PRESCRIPCIÓN DEL MÉDICO DE CABECERA O DURANTE VIAJES DE DURACIÓN SUPERIOR A NOVENTA DÍAS CALENDARIO. LA ASISTENCIA SE EXCLUYE A PARTIR DEL DÍA NOVENTA Y UNO (91).
- CUANDO EL BENEFICIARIO REALICE GASTOS O ARREGLOS O CONCILIACIONES DE CUALQUIER ÍNDOLE EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O POSTERIORES A ESTE, CON CUALQUIER PERSONA O AUTORIDAD, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE AXA ASISTENCIA.
- CON EXCEPCIÓN DE LO DISPUESTO EN LA SECCIÓN 2.2. DEL ARTÍCULO II ARRIBA, LOS BENEFICIARIOS NO TENDRÁN DERECHO A RECIBIR REEMBOLSOS POR PARTE DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA.
- LAS SITUACIONES QUE SEAN CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:
 - HUELGA, GUERRA, INVASIÓN, ACTOS DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES (SE HAYA DECLARADO LA GUERRA O NO), REBELIÓN, GUERRA CIVIL, INSURRECCIÓN, TERRORISMO, PRONUNCIAMIENTO, MANIFESTACIONES, MOVIMIENTOS POPULARES, RADIOACTIVIDAD, TERREMOTOS, TEMBLORES, HURACANES, MAREMOTOS, FENÓMENOS NATURALES O CUALQUIER EVENTO DE FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO, TAL Y COMO ESTÁ CONTEMPLADO EN EL CÓDIGO CIVIL COLOMBIANO Y DEMÁS NORMAS CONCORDANTES.
 - PANDEMIAS DECLARADAS POR LA OMS.
 - AUTOLESIONES O PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN ACTOS CRIMINALES.
 - ACEPTACIÓN DEL RIESGO DE FORMA INTENCIONADA O NEGLIGENTE POR PARTE DEL BENEFICIARIO O PUESTA EN PELIGRO, YA SEA POR IMPRUDENCIA, MAL USO O VIOLACIÓN DE NORMATIVAS DE SEGURIDAD APLICABLES.
 - LA PARTICIPACIÓN DEL BENEFICIARIO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.
 - LAS IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD DE CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
 - EL SUICIDIO, INTENTO DE SUICIDIO O LAS LESIONES INFRINGIDAS A SÍ MISMO POR PARTE DEL BENEFICIARIO Y/O SU FAMILIA, ASÍ COMO CUALQUIER ACTO, E INCLUSO ACCIDENTE, DONDE SE PONGA DE MANIFIESTO LA IRRESPONSABILIDAD O IMPRUDENCIA POR PARTE DEL BENEFICIARIO.
 - LOS SERVICIOS REQUERIDOS POR EL ASEGURADO COMO CONSECUENCIA DE ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN DE SUSTANCIAS TÓXICAS, ALCOHÓLICAS, NARCÓTICAS O ESTUPEFACIENTES.
 - EL DIAGNÓSTICO, CONTROL, SEGUIMIENTO Y TRATAMIENTO DE EMBARAZOS; LOS PARTOS; LOS ABORTOS Y SUS CONSECUENCIAS, A MENOS QUE SEAN PRODUCTO DE UN ACCIDENTE.
 - CONTROLES DE TENSIÓN. HIPERTENSIÓN E HIPOTENSIÓN ARTERIAL Y SUS CONSECUENCIAS.
 - EVENTOS OCURRIDOS COMO CONSECUENCIA DE ENTRENAMIENTO, PRÁCTICA O PARTICIPACIÓN, COMO PARTE DE UN EQUIPO O EN REPRESENTACIÓN DEL PAÍS, EN COMPETENCIAS DEPORTIVAS (PROFESIONALES O AMATEURS), O CUANDO EL JUGADOR RECIBE ALGÚN TIPO DE REMUNERACIÓN POR LA PRÁCTICA DE ESTE DEPORTE O HACE PARTE DE UN EQUIPO. ADEMÁS, QUEDAN EXPRESAMENTE EXCLUIDOS LOS EVENTOS CONSECUENTES A LA PRÁCTICA DE

- DEPORTES PELIGROSOS, INCLUYENDO, PERO NO LIMITADO A: MOTOCICLISMO AUTOMOVILISMO, BOXEO, POLO, ESQUÍ ACUÁTICO, BUCEO, ATLETISMO, VUELO EN CUALQUIER APARATO O NAVE QUE NO SEA DE LÍNEA COMERCIAL, PARACAIDISMO, BUNGEE JUMPING, KITESURF, ALPINISMO, ESQUÍ, SNOWBOARD U OTRO DEPORTE DE INVIERNO.
- TODO TIPO DE ENFERMEDAD MENTAL, DISTURBIOS Y TRATAMIENTOS EMOCIONALES PSICOLÓGICOS DE CUALQUIER NATURALEZA. LA CONSULTA Y LOS TRATAMIENTOS PSIQUIÁTRICOS, TERAPIAS DE GRUPO, SICOANÁLISIS, TRATAMIENTOS PARA DESÓRDENES DEL SUEÑO Y, EN GENERAL, TODO LO DISEÑADO PARA EL DIAGNÓSTICO, TRATAMIENTO Y REHABILITACIÓN DE ENFERMEDADES MENTALES Y NERVIOSAS.
 - SÍNDROME DE INMUNODEFICIENCIA ADQUIRIDA, SIDA O HIV EN TODAS SUS FORMAS, SECUELAS Y CONSECUENCIAS. ENFERMEDADES VENÉREAS Y/O EN GENERAL TODO TIPO DE PRESTACIÓN, EXAMEN Y/O TRATAMIENTO QUE NO HAYA RECIBIDO LA AUTORIZACIÓN PREVIA DE LA CENTRAL DE ALARMA.
 - EL EQUIPO MÉDICO Y EL EQUIPO TÉCNICO DE AXA ASISTENCIA, TENDRÁN LIBRE ACCESO A SU HISTORIA CLÍNICA, PARA CONOCER SU SITUACIÓN Y SI TAL ACCESO LE ES NEGADO AXA ASISTENCIA NO TENDRÁ OBLIGACIÓN DE PRESTAR LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA.
 - CUALQUIER ENFERMEDAD O ESTADO PATOLÓGICO PREEXISTENTE QUE EXCEDA LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA INICIAL, YA SEA CRÓNICA O RECURRENTE Y SUS COMPLICACIONES, CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO. LA CONVALECENCIA SE CONSIDERARÁ COMO PARTE DE LA ENFERMEDAD.
 - EN CASO DE CONSTATARSE QUE EL MOTIVO DEL VIAJE FUERA EL TRATAMIENTO EN EL EXTRANJERO DE UNA ENFERMEDAD QUE YA ESTÉ PADECIENDO, Y QUE EL TRATAMIENTO ACTUAL TIENE ALGUNA VINCULACIÓN DIRECTA O INDIRECTA CON LA DOLENCIA PREVIA, AXA ASISTENCIA QUEDARÁ RELEVADA DE PRESTAR SUS SERVICIOS. A TAL FIN AXA ASISTENCIA SE RESERVA EL DERECHO DE INVESTIGAR LA CONEXIÓN DEL HECHO ACTUAL CON LA DOLENCIA PREVIA.
 - EN GENERAL ESTÁN EXCLUIDAS EN LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL TODA ATENCIÓN ADICIONAL A LA EMERGENCIA INICIAL DE LAS ENFERMEDADES CRÓNICAS Y/O PREEXISTENTES CONOCIDAS O NO POR EL BENEFICIARIO.
 - LAS SITUACIONES DE ASISTENCIA OCURRIDAS DURANTE VIAJES O VACACIONES REALIZADAS POR LOS BENEFICIARIOS EN CONTRA DE LA PRESCRIPCIÓN DEL MÉDICO DE CABECERA.
 - CUANDO EL BENEFICIARIO REALICE GASTOS O ARREGLOS O CONCILIACIONES DE CUALQUIER ÍNDOLE EN EL LUGAR DEL ACCIDENTE AUTOMOVILÍSTICO O POSTERIORES A ESTE, CON CUALQUIER PERSONA O AUTORIDAD, SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE AXA ASISTENCIA.
 - NO SE CUBRIRÁN CIRUGÍAS PLÁSTICAS, NI LA RECUPERACIÓN ESTÉTICA DE SECUELAS QUE NO SON URGENCIAS VITALES, AUNQUE SE DERIVEN DE UNA ATENCIÓN DE URGENCIA CUBIERTA POR LA PÓLIZA ADQUIRIDA.
 - CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA CON FINES ESTÉTICOS. SE CUBRIRÁ ÚNICAMENTE LA CIRUGÍA PLÁSTICA RECONSTRUCTIVA DE URGENCIA PARA ASEGURAR LA FUNCIONALIDAD DEL PACIENTE. MÁXIMO 72 HORAS DESPUÉS DEL TRAUMA INICIAL.
 - TRATAMIENTOS MÉDICOS EN COLOMBIA
 - EVENTOS CATASTRÓFICOS. PRODUCTO DE LA NATURALEZA.
 - CÁNCER Y TODOS SUS TRATAMIENTOS.
 - PARA LA ASISTENCIA ODONTOLÓGICA, QUEDAN EXCLUIDAS LAS CORONAS, PRÓTESIS DENTALES, EXTRACCIONES DE CORDALES TRATAMIENTOS ESTÉTICOS Y CUALQUIER OTRO TRATAMIENTO QUE NO ESTÉ ENCAMINADO A SUPERAR LA URGENCIA Y HACER UN ADECUADO MANEJO DEL DOLOR.
 - EN EL EVENTO DE CONCURRENCIA DE COBERTURAS DE ASISTENCIA EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO SEA TITULAR DE DOS O MÁS CONTRATOS DE ASISTENCIA, AXA ASISTENCIA SE RESERVA EL DERECHO DE PRESTAR COBERTURA ÚNICA O COMPLEMENTARIA A SU DISCRECIÓN EXCLUSIVA.
 - EN EL EVENTO QUE AXA ASISTENCIA PRESTASE UNA COBERTURA COMPLEMENTARIA, ESTA PODRÁ LIMITARSE Y EN NINGÚN CASO EXCEDERÁ EL MONTO MÁXIMO DEL VALOR TOTAL DEL CONTRATO SUSCRITO.
 - ATENCIÓN MÉDICA EN LOS PAÍSES DE ALTO RIESGO ESTABLECIDOS Y/O CUALQUIERA QUE SEA INCLUIDO POR LA OFAC.
 - LOS GASTOS REEMBOLSADOS EN ESTOS CASOS SERÁN LOS COSTOS USUALES, RAZONABLES Y DE ACUERDO CON LAS TARIFAS QUE SE MANEJAN EN LAS ESTRUCTURAS MÉDICAS HOSPITALARIAS DE LA RED DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA. NO SE CUBRIRÁN ENFERMEDADES CORONARIAS Y SUS COMPLICACIONES TAL ES EL CASO DEL INFARTO AGUDO AL MIOCARDIO. NO SE CUBRIRÁ LA URGENCIA VITAL.
 - NO SE CUBRIRÁ LA NEUMONÍA NI SUS COMPLICACIONES, NI PATOLOGÍAS DE LA VÍA AÉREA INFERIOR. EL MANEJO INTRAHOSPITALARIO DE DICHA PATOLOGÍA SE ENCUENTRA POR FUERA DE LA COBERTURA. NO SE CUBRIRÁ LA

- URGENCIA VITAL.
- NO SE CUBRIRÁ LAS LITIASIS.
- NO SE CUBRIRÁN ENFERMEDADES CEREBROVASCULARES NI SUS COMPLICACIONES TALES COMO ACCIDENTE ISQUÉMICO TRANSITORIO, HEMORRAGIAS INTRACRANEANAS DE CUALQUIER LOCALIZACIÓN, NI EVENTOS ISQUÉMICOS. NO SE CUBRIRÁ LA URGENCIA VITAL.
- NO SE CUBRIRÁN PATOLOGÍAS NEOPLÁSICAS NI SUS COMPLICACIONES Y/O AGUDIZACIONES, SEAN O NO CONOCIDAS POR EL BENEFICIARIO.
- EMBARAZOS DURANTE LOS ÚLTIMOS TRES MESES ANTES DE LA FECHA PREVISTA DEL PARTO, ASÍ COMO ESTE ÚLTIMO Y LOS EXÁMENES PRENATALES.
- ENFERMEDADES MENTALES O ALIENACIÓN.
- ENFERMEDAD OCURRIDA DURANTE UN VIAJE REALIZADO CONTRA LA PRESCRIPCIÓN MÉDICA.
- SIDA Y LAS ENFERMEDADES DERIVADAS.

Capítulo II. Definiciones Y Condiciones Al Anexo Servicio De Asistencia

2.1. DEFINICIONES

PARA LOS EFECTOS DE ESTE ANEXO SE ENTENDERÁ POR:

- ACCIDENTE: TODO ACONTECIMIENTO QUE PROVOQUE DAÑOS CORPORALES A UN BENEFICIARIO, CAUSADO ÚNICA Y DIRECTAMENTE POR UNA CAUSA EXTERNA, VIOLENTA, FORTUITA Y EVIDENTE QUE OCURRA DURANTE EL PERÍODO DE VIGENCIA INDICADO EN LA TARJETA DE ASISTENCIA Y FUERA DEL TERRITORIO COLOMBIANO.
- ENFERMEDAD: ENFERMEDAD CONTRAÍDA POR EL BENEFICIARIO QUE SE ORIGINE POR PRIMERA VEZ DURANTE UN VIAJE, Y QUE NO ESTÉ RELACIONADA CON UNA PREEXISTENCIA CONOCIDA O NO POR EL BENEFICIARIO.
- BENEFICIARIO: PERSONA ASEGURADA EN CARATULA DE PÓLIZA, QUIEN DEBE TENER RESIDENCIA PERMANENTE EN COLOMBIA Y FIGURA DEBIDAMENTE IDENTIFICADO CON NOMBRE, APELLIDO Y NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN.

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

- POR REGLA GENERAL, ES EL BENEFICIARIO QUIEN DEBE SOLICITAR Y GESTIONAR LAS ASISTENCIAS. SIN EMBARGO, EN SITUACIONES EN LAS QUE EL BENEFICIARIO NO PUEDA HACER LA SOLICITUD DEBIDO A HOSPITALIZACIÓN O FALLECIMIENTO, UN TERCERO PUEDE ACTIVARLA. ES IMPORTANTE DESTACAR QUE, INDEPENDIEMENTE DE QUIÉN REALICE LA SOLICITUD, TODOS LOS SERVICIOS DEBEN SER EXCLUSIVAMENTE PARA EL BENEFICIO DEL BENEFICIARIO.
- EDAD: EL TITULAR DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ES BENEFICIARIO DE LOS SERVICIOS DESCRITOS EN EL PRESENTE ANEXO, SIEMPRE QUE EL MISMO CUMPLA CON LOS LÍMITES ESTABLECIDOS DE EDAD (74 AÑOS CUMPLIDOS).
- PERÍODO-VIGENCIA: LAS COBERTURAS DESCRITAS EN LAS CONDICIONES GENERALES Y EN LAS GARANTÍAS PARTICULARES DE CADA SERVICIO TENDRÁN VALIDEZ SOLAMENTE DURANTE LA VIGENCIA INDICADA AL MOMENTO DE SOLICITAR EL SERVICIO.
- 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 INTERNACIONAL CORRESPONDEN A LAS QUE SE ESTABLEZCAN ESPECÍFICAMENTE PARA LA TARJETA BAJO LA CUAL SE HAYA ACTIVADO LA ASISTENCIA DE CADA BENEFICIARIO.

- LA ASISTENCIA EN VIAJE SE ACTIVA ÚNICAMENTE EN CIRCUNSTANCIAS QUE CALIFIQUEN COMO EMERGENCIAS. EN EL MOMENTO EN QUE LA SITUACIÓN DEJE DE TENER CARÁCTER DE EMERGENCIA, LAS COBERTURAS DE ASISTENCIA DEJARÁN DE SER APLICABLES. POR ESTA RAZÓN, LOS PLAZOS DE AVISO DEL EVENTO Y LOS PLAZOS DE ENVÍO DE INFORMACIÓN ESTÁN ESTABLECIDOS EN LOS TÉRMINOS DEL CONDICIONADO. EL BENEFICIARIO ES RESPONSABLE DE NOTIFICAR A AXA ASISTENCIA EN TIEMPO Y FORMA.
- PERIODO DE CARENCIA: ES EL TIEMPO DURANTE EL CUAL, NO TIENEN COBERTURA LOS HECHOS Y/O AMPAROS DETALLADOS EN ESTE ANEXO. EL PERIODO DE CARENCIA SERÁ DE SETENTA Y DOS (72) HORAS HÁBILES A PARTIR DEL MOMENTO DEL INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

2.2. CONDICIONES

2.2.1. PROCESO PARA LA SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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

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

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

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

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

PARA EL DEBIDO CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO SOLICITADO POR EL BENEFICIARIO, EL EQUIPO TÉCNICO Y MÉDICO DE AXA ASISTENCIA DEBERÁ ESTAR AUTORIZADO PARA TENER LIBRE ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA DEL BENEFICIARIO Y TENER CONOCIMIENTO DE LOS ANTECEDENTES MÉDICOS DE QUIEN VA A RECIBIR EL SERVICIO DE ASISTENCIA. SI NO HUBIERE JUSTIFICACIÓN RAZONABLE DEL BENEFICIARIO PARA NEGAR A AXA ASISTENCIA EL ACCESO NECESARIO A DICHA INFORMACIÓN, SE ENTENDERÁ QUE EL BENEFICIARIO RENUNCIA A SU DERECHO DE RECIBIR LA ASISTENCIA.

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

2.2.2. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO Y PROCEDIMIENTOS:

2.2.2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

EN CASO DE ACCIDENTE, ENFERMEDAD Y/O UNA SITUACIÓN DE ASISTENCIA DE UN BENEFICIARIO Y ANTES DE INICIAR CUALQUIER ACCIÓN O CUALQUIER PAGO, EL BENEFICIARIO DEBERÁ LLAMAR A LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA PREVISTA CON LOS 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 COLOMBIA PODRÁ COMPROBAR LA VERACIDAD DE LOS ANTERIORES DATOS. EL BENEFICIARIO CON EL SIMPLE INGRESO A LA ENTIDAD HOSPITALARIA AUTORIZA QUE EL EQUIPO MÉDICO DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA TENGA LIBRE ACCESO A LA HISTORIA CLÍNICA DEL BENEFICIARIO PARA ENTERARSE DE SU CONDICIÓN. SI NO HUBIERE JUSTIFICACIÓN RAZONABLE DEL BENEFICIARIO PARA NEGAR A AXA ASISTENCIA COLOMBIA EL ACCESO A LAS INFORMACIONES NECESARIAS A DICHA COMPROBACIÓN, SE ENTENDERÁ QUE EL BENEFICIARIO RENUNCIA A SU DERECHO DE RECIBIR ASISTENCIA.

QUEDA TAMBIÉN ESTABLECIDO QUE, EN CASO DE QUE EL BENEFICIARIO NO HUBIERE LLAMADO OPORTUNA Y PREVIAMENTE A LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA PREVISTA, NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN BENEFICIO O COMPENSACIÓN POR PARTE DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA POR LOS GASTOS OCASIONADOS. (SALVO LOS CASOS DESCRITOS EN LA CONDICIÓN 2.2.2.2 ABAJO).

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

- SITUACIÓN DE PELIGRO DE VIDA: NO OBSTANTE CUALQUIER OTRA DISPOSICIÓN DE ESTA CONDICIÓN GENERAL O DEL CONTRATO, EN CASO QUE PELIGRE SU VIDA, EL BENEFICIARIO O SU REPRESENTANTE DEBERÁN SIEMPRE PROCURAR TOMAR LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA SER TRANSFERIDO DE EMERGENCIA A UN HOSPITAL CERCANO AL LUGAR DE LOS ACONTECIMIENTOS, Y A TRAVÉS DE LOS MEDIOS MÁS INMEDIATOS; Y UNA VEZ HECHO, DEBERÁ LLAMAR A LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES A FIN DE PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN APROPIADA. SI EL BENEFICIARIO LLEGA A UN HOSPITAL EXCLUIDO EN EL NUMERAL 6, AXA HARÁ LAS GESTIONES NECESARIAS PARA QUE UNA VEZ EL BENEFICIARIO SE ENCUENTRE ESTABILIZADO SEGÚN CONCEPTO DEL EQUIPO MÉDICO DE AXA, COORDINE SU TRASLADO A UN HOSPITAL DE LA RED DE AXA.
- HOSPITALIZACIÓN ANTES DEL AVISO A AXA ASISTENCIA: SI SE PRESENTA UN DAÑO CORPORAL QUE TENGA POR RESULTADO LA HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO ANTES DE PODER NOTIFICAR A AXA ASISTENCIA, EL BENEFICIARIO O SU REPRESENTANTE, TAN PRONTO COMO SEA POSIBLE, DEBERÁN CONTACTAR CON LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA, DENTRO DE LOS TRES (3) DÍAS SIGUIENTES AL ACONTECIMIENTO DE DICHO DAÑO CORPORAL O ENFERMEDAD. A FALTA DE DICHOS AVISOS, AXA NO RECONOCERÁ NI INCURRIRÁ EN NINGÚN GASTO DE ASISTENCIA PUESTO QUE SE CONSIDERARÁ AL BENEFICIARIO COMO RESPONSABLE DE TODOS LOS COSTOS Y GASTOS OCASIONADOS POR EL RETRASO DE ESTE EN INFORMAR EL SUCESO.
- UTILIZACIÓN DE AMBULANCIA TERRESTRE Y/O REMOLQUE SIN PREVIA Y OPORTUNA NOTIFICACIÓN A AXA ASISTENCIA: A FALTA DE NOTIFICACIÓN, AXA ASISTENCIA CONSIDERARÁ AL BENEFICIARIO COMO RESPONSABLE DE LOS COSTOS Y GASTOS OCURRIDOS, A EXCEPCIÓN DE CASOS DE ABSOLUTA Y COMPROBADA URGENCIA, PERO EXCLUSIVAMENTE CUANDO SE TRATE DE UN CASO EN QUE PELIGRE LA VIDA DEL BENEFICIARIO. EN NINGÚN OTRO SUPUESTO HABRÁ LUGAR AL BENEFICIO.

2.2.2.3. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

EN CASO DE QUE LOS GASTOS AMPARADOS EN EL PRESENTE PROGRAMA DE ASISTENCIA SE PAGUEN ANTES DE QUE EL BENEFICIARIO PUEDA PONERSE EN CONTACTO CON LA CENTRAL DE ALARMA DE AXA ASISTENCIA EXCLUSIVAMENTE EN LOS CASOS SEÑALADOS EN EL NUMERAL 2.2.2.2., LA SOLICITUD DE REEMBOLSO DE ESTOS GASTOS TENDRÁ QUE SER PRESENTADA A AXA ASISTENCIA PARA SU APROBACIÓN JUNTO CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS:

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

AXA ASISTENCIA INICIARÁ EL ESTUDIO DE REEMBOLSO UNA VEZ HAYA RECIBIDO POR PARTE DEL BENEFICIARIO LA DOCUMENTACIÓN COMPLETA Y LAS FACTURAS ORIGINALES. LA RECEPCIÓN DE LOS DOCUMENTOS NO IMPLICA ACEPTACIÓN POR PARTE DE AXA ASISTENCIA. CUANDO AXA ASISTENCIA RECIBA LA DOCUMENTACIÓN INCOMPLETA, AXA ASISTENCIA SE PONDRÁ EN CONTACTO CON EL BENEFICIARIO, Y A PARTIR DE LA NOTIFICACIÓN, EL BENEFICIARIO TENDRÁ 8 DÍAS HÁBILES ADICIONALES PARA COMPLETAR LA DOCUMENTACIÓN, UNA VEZ TRANSCURRIDO DICHO PLAZO, AXA ASISTENCIA PODRÁ NEGAR LA SOLICITUD DE REEMBOLSO.

EL REEMBOLSO APLICARÁ ÚNICAMENTE CUANDO:

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

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

OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA.

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

2.2.3. JURISDICCIÓN

ESTE PROGRAMA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA SE REGISTRARÁ 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. EXPIRACIÓN DE LA ASISTENCIA.

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 NOVENTA (90) 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.

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.

2.2.7. PERIODO DE CARENCIA

EL PERIODO DE CARENCIA SERÁ DE SETENTA Y DOS (72) HORAS HÁBILES A PARTIR DEL MOMENTO DEL INICIO DE VIGENCIA DE LA PÓLIZA.

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

LÍNEA NACIONAL #247
01 8000 512620

OPCIÓN BOGOTÁ: 4235757

LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA SON PRESTADOS POR AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A

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



www.axacolpatria.co



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