

Anexo de Asistencia Telefónica

SUPERINTENDENCIA FINANCIERA
DE COLOMBIA

VIGILADO

AXA COLPATRIA Seguros S.A.

04/06/2024-1306-A-31-ASISTMEDTEL/2024-D001
04/06/2024-1306-NT-A-31- ASISTMEDTEL/2024
01/12/2023-1306-P-31-APCOLECT/ENE2023-D001
02/05/2024-1306-P-34-VIDAGRUP_MAY2024-D001

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A. ANEXO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

CAPÍTULO I – ALCANCE DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TELEFÓNICA

AXA COLPATRIA SEGUROS S.A., EN ADELANTE “LA ASEGURADORA” OTORGARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA TELEFÓNICA EN CASO DE EMERGENCIAS, A TRAVÉS DE AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS SAS, EN ADELANTE “AXA”, CONFORME LAS SIGUIENTES CONDICIONES:

1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

- LA ASISTENCIA MÉDICA, SON SERVICIOS DE ORIENTACIÓN MÉDICA GENERAL. NO SON CONSULTAS MÉDICAS.
- LA ORIENTACIÓN PROFESIONAL QUE SE BRINDA ES MERAMENTE INFORMATIVA Y NO CONSTITUYE DIAGNÓSTICO MÉDICO, NI SUSTITUYE UNA CONSULTA MÉDICA PRESENCIAL.
- LOS PROFESIONALES DE LA SALUD QUE LO ORIENTARAN, NO EMITEN RECETAS Y/O FÓRMULAS MÉDICAS.
- USTED PODRÁ SOLICITAR UN INFORME O RESUMEN DE LA ASISTENCIA PRESTADA, PERO ÉSTE NO SERÁ CONSIDERADO COMO PARTE DE SU HISTORIA CLÍNICA.
- EL ASEGURADO SERÁ RESPONSABLE DE DIRIGIRSE O NO A UN CENTRO HOSPITALARIO O A SU MÉDICO TRATANTE.
- AXA COORDINARÁ EL SERVICIO DE ORIENTACIÓN EMOCIONAL TELEFÓNICA, PREVIA SOLICITUD DEL ASEGURADO, A TRAVÉS DE LA CENTRAL DE ALARMA.

1.1. MÉDICA

ESTA ASISTENCIA ESTARÁ DISPONIBLE LAS VEINTICUATRO (24) HORAS DEL DÍA, TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO (365) DÍAS DEL AÑO. EL TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS. ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE DOCE (12) EVENTOS POR VIGENCIA POR ASEGURADO.

1.2. EMOCIONAL

ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE DOCE (12) EVENTOS POR VIGENCIA POR ASEGURADO Y EL TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.

1.3. NUTRICIONAL

ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE DOCE (12) EVENTOS POR VIGENCIA POR ASEGURADO Y EL TIEMPO MÁXIMO DE LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO:

- ACLARAR LAS DUDAS QUE TENGA EL PACIENTE.
- IDENTIFICAR LOS SIGNOS Y SÍNTOMAS REPORTADOS. EN ESTOS CASOS SE ORIENTA AL ASEGURADO A ACUDIR A SU MÉDICO TRATANTE, A PONERSE A DISPOSICIÓN DE UN ESPECIALISTA O A REMITIRSE A UN CENTRO HOSPITALARIO.
- ORIENTAR SOBRE EL PERÍODO DE AYUNO Y LA PREPARACIÓN ADECUADA PARA LA TOMA DE EXÁMENES MÉDICOS, EN CASO DE QUE LO REQUIERA.
- ORIENTAR O RESOLVER DUDAS SOBRE DIAGNÓSTICOS Y EXÁMENES.
- SUGERIR ALGÚN ESPECIALISTA EN EL EVENTO DE IDENTIFICARSE UN CASO PUNTUAL QUE PUEDA SER ASISTIDO POR UN PROFESIONAL DE LA SALUD DE DETERMINADA ESPECIALIDAD, EJEMPLO: PSICÓLOGO, PSIQUIATRA, ODONTÓLOGO, DERMATÓLOGO, GINECÓLOGO.
- ORIENTAR SOBRE EL PROCEDER ANTE SITUACIONES ADVERSAS DE SALUD.

2. OTRAS ASISTENCIAS TELEFÓNICAS

2.1. HELP DESK (CONFIGURACIÓN TELEFÓNICA DE EQUIPOS PC Y MÓVILES)

AXA BRINDARÁ EL SERVICIO DE ASISTENCIA ATENDIENDO Y DANDO RESPUESTA, VÍA TELEFÓNICA A LAS CONSULTAS QUE EL ASEGURADO REALICE POR ESE MEDIO, Y QUE HAGAN REFERENCIA A TEMAS, ASUNTOS O PROBLEMAS TÉCNICOS DE SUS EQUIPOS TECNOLÓGICOS, IMPRESORAS. EL SERVICIO DE SOPORTE TÉCNICO TELEFÓNICO SE BRINDARÁ POR UN TÉCNICO, MEDIANTE ACCESO REMOTO AL EQUIPO TECNOLÓGICO, DESDE EL LUGAR DONDE SE ENCUENTRE EL TÉCNICO.

ESTE SERVICIO SE PRESTARÁ PARA LOS SIGUIENTES EQUIPOS TECNOLÓGICOS:

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

REALIZAR DIFERENTES TAREAS DE INFORMÁTICA MODERNA, PERMITE NAVEGAR POR INTERNET, ESTUDIAR, ESCRIBIR TEXTOS Y REALIZAR OTROS TRABAJOS DE OFICINA O EDUCATIVOS, COMO EDITAR TEXTOS Y BASES DE DATOS, ADEMÁS DE ACTIVIDADES DE OCIO, COMO ESCUCHAR MÚSICA, VER VIDEOS, JUGAR, ETC.

- C. **TABLETS:** APARATO ELECTRÓNICO DE TAMAÑO MAYOR QUE UN SMARTPHONE, CON LA QUE SE INTERACTÚA PRIMARIAMENTE CON LOS DEDOS O UN ESTILETE (PASIVO O ACTIVO), SIN NECESIDAD DE TECLADO FÍSICO NI MOUSE.
- D. **SMARTPHONE:** TELÉFONO CELULAR CON PANTALLA TÁCTIL, QUE PERMITE AL USUARIO CONECTARSE A INTERNET, GESTIONAR CUENTAS DE CORREO ELECTRÓNICO E INSTALAR OTRAS APLICACIONES Y RECURSOS A MODO DE PEQUEÑO COMPUTADOR Y E) IMPRESORA: MÁQUINA QUE SE CONECTA A UNA COMPUTADORA ELECTRÓNICA Y QUE SIRVE PARA IMPRIMIR LA INFORMACIÓN SELECCIONADA CONTENIDA EN ELLA.

AXA NO SE HACE RESPONSABLE POR SUCESOS POSTERIORES A LA ASESORÍA TELEFÓNICA, YA QUE, SE ENTIENDE QUE ES UN SERVICIO DE MEDIO Y NO DE RESULTADO.

LA LLAMADA TENDRÁ UNA DURACIÓN MÁXIMA DE TREINTA (30) MINUTOS Y ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE SEIS (6) EVENTOS POR VIGENCIA POR ASEGURADO.

2.2. ASESORÍA FINANCIERA

AXA BRINDARÁ ASESORÍA TELEFÓNICA AL ASEGURADO PARA LA ELABORACIÓN DE UN PLAN FINANCIERO INTEGRAL, ORGANIZADO, DETALLADO Y PERSONALIZADO, QUE INCLUYA PLAZOS, COSTES Y RECURSOS NECESARIOS PARA SU EJECUCIÓN. LAS RECOMENDACIONES SUMINISTRADAS NO SE DEBEN ENTENDER COMO DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO Y NO COMPROMETEN LA RESPONSABILIDAD DE AXA. POR OTRO LADO, AXA NO RECOLECTARÁ INFORMACIÓN O DATOS FINANCIEROS SENSIBLES, COMO NÚMEROS DE CUENTAS BANCARIAS, TARJETAS DE CRÉDITOS, CLAVES Y DEMÁS.

ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE DOCE (12) EVENTOS POR VIGENCIA POR ASEGURADO Y EL TIEMPO MÁXIMO POR LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.

2.3. ORIENTACIÓN JURÍDICA

AXA PRESTARÁ EL SERVICIO DE CONSULTORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA AL ASEGURADO EN CASO DE INQUIETUDES EN LAS SIGUIENTES RAMAS JURÍDICAS:

- A. **DERECHO LABORAL:** EN CASO DE INQUIETUDES POR PARTE DEL ASEGURADO EN TEMAS LABORALES Y DE

SUBORDINACIÓN, COMO POR EJEMPLO INQUIETUDES REFERENTES AL CONTRATO LABORAL DEL ASEGURADO, PENSIÓN, CESANTÍAS, ETC.;

- B. **DERECHO DE FAMILIA:** SE RESOLVERÁN INQUIETUDES REFERENTES A PROBLEMAS PERSONALES Y PATRIMONIALES ENTRE LOS MIEMBROS QUE INTEGRAN LA FAMILIA, COMO MANEJO DE DEUDAS DEL ASEGURADO FALLECIDO, HIPOTECAS, HERENCIAS;
- C. **RESPONSABILIDAD CIVIL:** RESPONSABILIDAD CIVIL (CONTRACTUAL Y EXTRACONTRACTUAL). SE INCLUYEN INQUIETUDES SOBRE DAÑOS A TERCEROS O INCUMPLIMIENTOS DE CONTRATOS;
- D. **DERECHO CIVIL:** SE RESOLVERÁN INQUIETUDES REFERENTES A PROBLEMAS ENTRE VECINOS, ADMINISTRACIÓN DE CONJUNTOS RESIDENCIALES, DEUDAS CON ADMINISTRACIÓN.

CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

- a. EL SERVICIO DE CONSULTORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA SIEMPRE SE EFECTUARÁ CON BASE EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR PARTE DEL ASEGURADO.
- b. SE LIMITA A CONCEPTOS BÁSICOS, SIN QUE SE COMPROMETA LA RESPONSABILIDAD DE AXA Y SIN QUE SU ORIENTACIÓN SEA DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO POR PARTE DEL ASEGURADO. NO SE CONSTITUYEN EN UNA ACCIÓN O INSTANCIA JUDICIAL.
- c. NO SE GARANTIZAN LOS RESULTADOS DE LAS ACCIONES QUE ADELANTE EL ASEGURADO CON BASE EN EL CONCEPTO OBTENIDO EN LA CONSULTORÍA LEGAL BRINDADA POR AXA.
- d. DENTRO DE LA ASESORÍA NO SE BRINDARÁN CONCEPTOS NI PROFORMAS.
- e. ESTA ASISTENCIA TENDRÁ UN LÍMITE DE DOCE (12) EVENTOS POR VIGENCIA POR ASEGURADO Y EL TIEMPO MÁXIMO POR LLAMADA SERÁ DE TREINTA (30) MINUTOS.

CAPÍTULO II – EXCLUSIONES

ESTE SERVICIO DE ASISTENCIA NO APLICA EN LOS SIGUIENTES EVENTOS:

- A. LAS ASISTENCIAS QUE NO ESTÉN CONSIDERADAS POR AXA COMO UNA EMERGENCIA.
- B. LOS GASTOS PAGADOS POR EL ASEGURADO, QUE NO HAYAN SIDO PREVIAMENTE APROBADOS POR AXA. PARA ESTE EVENTO SE INDICA QUE, EN LOS CASOS EN QUE EL ASEGURADO SE AUTO ASISTA Y NO SOLICITE AUTORIZACIÓN PARA ESTO A AXA, NO TENDRÁ DERECHO AL REEMBOLSO.
- C. LA ASISTENCIA Y GASTOS POR ENFERMEDADES O ESTADOS PATOLÓGICOS PRODUCIDOS POR LA INGESTIÓN VOLUNTARIA DE DROGAS, SUSTANCIAS TÓXICAS, BEBIDAS ALCOHÓLICAS, NARCÓTICOS O MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS SIN PRESCRIPCIÓN MÉDICA, NI POR ENFERMEDADES MENTALES

Y/O EVENTOS DE ORDEN PSIQUIÁTRICO DE CARÁCTER AGUDO CRÓNICO.

- D. LO RELATIVO Y DERIVADO DE GASTOS DE ASISTENCIA POR EMBARAZO,
- E. LAS ASISTENCIAS Y GASTOS DERIVADOS DE PRÁCTICAS DEPORTIVAS EN COMPETICIÓN PROFESIONAL. SOLO APLICA PARA ACTIVIDADES DEPORTIVAS RECREATIVAS Y AMATEUR.
- F. LA INTOXICACIÓN ALIMENTARIA.
- G. LOS CAUSADOS POR MALA FE DEL ASEGURADO.
- H. LOS FENÓMENOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER EXTRAORDINARIO TALES COMO PERO NO LIMITADOS A INUNDACIONES, TERREMOTO, ERUPCIONES VOLCÁNICAS, TEMPESTADES CICLÓNICAS, CAÍDAS DE CUERPOS SIDERALES Y AEROLITOS.
- I. HECHOS DERIVADOS DE TERRORISMO, MOTÍN O TUMULTO POPULAR.
- J. HECHOS O ACTUACIONES DE LAS FUERZAS ARMADAS O DE HECHOS DE LAS FUERZAS O CUERPOS DE SEGURIDAD Y/O CASOS FORTUITOS.
- K. LOS DERIVADOS DE LA ENERGÍA NUCLEAR RADIATIVA.
- L. LOS QUE SE PRODUZCAN CON OCASIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN APUESTAS, RIÑAS O DESAFÍOS.
- M. GUERRA, INVASIONES, ACTOS DE ENEMIGOS EXTRANJEROS, HOSTILIDADES (CON O SIN DECLARACIÓN DE GUERRA), GUERRA CIVIL, REBELIÓN, INSURRECCIÓN, ACTOS DE TERRORISMO O PRONUNCIAMIENTOS, MANIFESTACIONES Y MOVIMIENTOS POPULARES.
- N. LIBERACIÓN DE CALOR, IRRADIACIONES O EXPLOSIONES PROVENIENTES DE FUSIÓN DE ÁTOMOS O RADIOACTIVIDAD E INCLUSO DE LAS RADIACIONES PROVOCADAS POR LA ACCELERACIÓN ARTIFICIAL DE PARTÍCULAS.
- O. IRRADIACIONES PROCEDENTES DE LA TRANSMUTACIÓN O DESINTEGRACIÓN NUCLEAR, DE LA RADIOACTIVIDAD O CUALQUIER TIPO DE ACCIDENTE CAUSADO POR COMBUSTIBLES NUCLEARES.
- P. LA PARTICIPACIÓN DEL ASEGURADO EN COMBATES, SALVO EN CASO DE DEFENSA PROPIA.

CAPÍTULO III – CONDICIONES GENERALES APLICABLES A TODO EL CONTRATO

A. LÍMITE DE RESPONSABILIDAD MÁXIMA

La prestación de cualquiera de los servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente texto, no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA, respecto de los beneficios del producto financiero, a la que accede el texto.

AXA queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Asegurado o de sus

responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este texto.

Así mismo AXA no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debido a las especiales características administrativas, casos de fuerza mayor o caso fortuito. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por Fuerza mayor 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, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA cumplir sus obligaciones.

Los costos de los Servicios de asistencia adicionales no discriminados en este texto, así como los pagos de excedentes necesarios para la culminación de los Servicios, serán responsabilidad exclusiva del Asegurado. Para lo anterior, AXA indicará al Asegurado, previamente a la prestación del Servicio, dichos costos y/o excedentes.

Las obligaciones que asume AXA conforme al presente documento 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 (que ni AXA ni la aseguradora podrán reclamarse), multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de AXA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado

La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA. AXA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, médicos, hospitales, clínicas y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA a un Asegurado.

B. 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 de este, por lo tanto, los amparos de asistencia se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas dentro del producto financiero adquirido.

C. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de noventa (90) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del Servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente documento, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

CAPÍTULO IV – DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

¿Qué es una emergencia?

será cualquier evento accidental e imprevisto al normal transcurrir de su que ocasione una urgencia. Bajo este servicio de asistencia no se consideran urgencias complicaciones que ocurran con enfermedades, patologías, procedimientos quirúrgicos que hayan sido conocidos o no por usted, ya que estas condiciones no son consideradas como emergencias y no podrán atenderse bajo esta asistencia, en este caso usted deberá hacer uso de los planes de salud a los que usted se encuentra inscrito y/o asegurado.

¿Qué hacer en caso de presentar una emergencia?

- Comunicarse con la central de alarmas, a la línea: #247 seguido de la opción 1-1-5.
- Seguir las instrucciones mencionadas en el contestador de la Central de Alarmas, estas opciones lo llevarán a ser atendido por un agente de servicio que se encargará de su caso.
- El agente de servicio solicitará sus datos e información del producto que usted tiene contratado con AXA COLPATRIA S.A. Por favor procure tenerlo a la mano para agilizar su atención. Tenga en cuenta que la información proporcionada por usted estará protegida con base a la ley de datos personales vigente.
- El agente tomará nota de su solicitud y dará apertura a su caso asignando un número de expediente, el cual debe ser conservado por usted durante todo el proceso de atención de la asistencia. Por favor tenga en cuenta que sólo se le asignará un servicio siempre y cuando el servicio de asistencia solicitado por usted cumpla con las condiciones señaladas en el presente documento.
- Realizados los anteriores pasos, lo invitamos a seguir las instrucciones brindadas por el agente de servicios, este le brindará la orientación de todos los pasos a seguir.

Parágrafo: En aquellos casos en los cuales, debido a la naturaleza de su emergencia, usted no pueda contactarse con la central de alarmas, deberá hacerlo, tan pronto le sea posible, ya que es indispensable brindarle las instrucciones necesarias para proporcionarle el servicio de asistencia.

Para la comprensión de este servicio de asistencia, lo invitamos a tener en cuenta las siguientes definiciones

Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula, en femenino o masculino, plural o singular en el presente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que se le atribuye en la siguiente condición.

Para los efectos de este documento se entenderá por:

Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Asegurado, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.

Ámbito de territorialidad: Se entenderá como todo el territorio colombiano, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, AXA no tenga acceso.

Asegurados: Se entenderá como “Asegurado” toda aquella persona natural a quien se le extienden los Servicios de asistencia, en este caso será usted o sus familiares si el tipo producto que usted tiene permita asistir a sus familiares.

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

Obligaciones generales del Asegurado: En caso de ocurrencia de Evento cubierto por el presente documento el Asegurado deberá solicitar la asistencia exclusivamente a través de la Central de alarmas.

CAPÍTULO V – CENTRAL DE ALARMAS

En caso de presentarse una Situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Asegurado deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA, la cual cuenta con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionar los siguientes datos:

- Nombre, edad y número de identificación del Asegurado.
- Dirección de ocurrencia del evento.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AXA podrá contactar al Asegurado.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.
- Y los demás que se solicite en la llamada que se relacionen con la prestación del Servicio.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. Para el debido cumplimiento del servicio contratado el Equipo Médico y Técnico de AXA 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.

Parágrafo: 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.

AXA solo llevará a cabo la prestación del Servicio cuando el Asegurado se comunique con la central de alarma, sin embargo, previa evaluación interna de AXA podrá reembolsar hasta el límite de cobertura cada asistencia que se le dé al Asegurado sin recibir previa comunicación siguiendo lo estipulado en el párrafo anterior, cuando por eventos de fuerza mayor, debidamente probados, le resulte imposible al Asegurado comunicarse con AXA.

Para que se configure lo anterior, una persona designada por el Asegurado o él mismo deberá en dichos casos, contactar a la Central de alarma dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del Accidente/Evento, proporcionando la información del Accidente/Evento y las causales que impidieron la comunicación inicial. En caso de no contactar a la Central de alarma dentro del tiempo estipulado, AXA quedará eximida de cualquier responsabilidad ante el Evento.

En el supuesto de que el Asegurado contrate profesionales o establecimientos sanitarios no autorizados previamente por AXA deberán cumplirse las siguientes condiciones para tener derecho al reembolso:

Comunicación a la Central de Alarma: Dentro de las 24 horas de ocurrido el Accidente y/o Emergencia, el Asegurado deberá comunicar a la Central de alarma de AXA los datos relativos al profesional y/o establecimientos sanitarios contratado y los motivos que le han impedido formular la oportuna solicitud de asistencia.

Autorización de la Central de Alarma: Los servicios que se contraten deberán ser expresamente autorizados por la Central de Alarma de AXA y adecuarse a la naturaleza del Evento sufrido y a las demás circunstancias del caso. AXA de cualquier manera se reserva el derecho de dar autorización o no al caso.

En cualquier caso, no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por Servicios ajenos a AXA.

Importante: El incumplimiento de esta obligación salvo casos de fuerza mayor debidamente comprobada, provocará la automática caducidad del derecho del Asegurado a obtener el pago directo y/o reembolso de los Servicios a los prestadores contratados por él.

No obstante, a lo anterior, siempre y cuando se encuentre en grave peligro la vida del Asegurado, éste y/o un representante, deberá 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.

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Asegurado deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

El Asegurado cooperará siempre con AXA a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista y se entenderá que el Asegurado renunciará a su derecho de recibir asistencia en el caso de que no acepte cooperar ni acepte las instrucciones dadas por el personal de AXA. Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega a AXA de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA para cumplir las formalidades necesarias.

Los servicios de asistencia son prestados por Asistencia Colombia S.A. y AXA Asistencia IPS SAS.



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