

SERVICIOS PRESTADOS POR AXA COLPATRIA

CONDICIONES GENERALES - ASISTENCIAS PARA LOS AFILIADOS ARL

ARTÍCULO I - CONDICIONES GENERALES

- El límite máximo aplicado por cobertura por Servicio de Asistencia será de 120 días calendario.
- Para acceder a los Servicios de Asistencia, el Beneficiario deberá cumplir con el procedimiento establecido en el Artículo II 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.
- Respecto de las coberturas señaladas en la caratula 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.

DEFINICIONES

Los servicios de asistencia serán prestados de acuerdo con las siguientes definiciones y consideraciones y en situación de emergencia descritas en el presente Anexo, por lo tanto no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de salud.

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. Beneficiario:** persona afiliada a ARL AXA COLPATRIA, quien debe tener residencia permanente en Colombia y figura debidamente identificado con nombre, apellido y número de identificación.
- 4. 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).

5. 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.

6. Equipo médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA: el personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA COLOMBIA a un Beneficiario.

BENEFICIOS:

1. Gastos médicos por enfermedad o accidente:

En caso que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período - Vigencia de validez de la garantía, previo cumplimiento de los requisitos AXA ASISTENCIA COLOMBIA organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios e intervenciones quirúrgicas hasta los límites máximos de Cuarenta mil dólares (USD 40.000) y de Cuarenta mil euros (€ 40.000) 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:

1. Cáncer y neoplasias malignas.
2. Enfermedad por VIH o SIDA.
3. Todas las Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) y/o prácticas sexuales irresponsables que afecten el bienestar y las enfermedades derivadas.
4. Hepatitis B, C, D, E y G.
5. Enfermedad Coronaria y sus complicaciones como Angina e Infarto Agudo de Miocardio.
6. Enfermedad Aterosclerótica y Ateromatosis.
7. Accidente, Ataque, Enfermedad o Evento Cerebro Vascular.
8. Trastornos metabólicos u hormonales como Diabetes Mellitus, Hipotiroidismo, Dislipidemias (colesterol, triglicéridos, etc.), entre otros.
9. Litiasis de cualquier tipo, como renal, urinaria, de vesícula biliar, lacrimal, salivar, entre otras.
10. Enfermedades Congénitas, Genéticas o Hereditarias.
11. Insuficiencia Renal Crónica.
12. Cirrosis Hepática.
13. Enfermedades pulmonares como el asma y el EPOC tipo bronquitis

crónica y enfisema pulmonar.

14. Enfermedades del colon, Diverticulosis, Diverticulitis y papilomatosis.
15. Enfermedades del sistema articular como artritis, reumatismo, fibromialgia, gota, entre otros.
16. Enfermedades de la próstata a excepción de infecciones.
17. 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:

- A. El costo de prótesis, lentes de contacto, aparatos ortopédicos, sillas de ruedas, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- B. 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.
- C. Los Gastos Médicos y/o quirúrgicos en caso de urgencias vitales derivadas de enfermedades preexistentes como las complicaciones que sobrepasen la emergencia inicial de lesiones derivadas de padecimientos crónicos y/o de enfermedades con origen anterior a la vigencia de la asistencia. En el momento que AXA ASISTENCIA COLOMBIA determine, a través de los reportes médicos y el concepto de su equipo médico la existencia de una enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización y/o tratamiento de urgencia, informará al Beneficiario que todos los gastos médicos ocasionados después del primer auxilio de emergencia serán en su totalidad por cuenta del Beneficiario y AXA ASISTENCIA COLOMBIA no tendrá ninguna obligación en este caso.
- D. 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.
- E. Todas las Enfermedades de Transmisión Sexual (ETS) y/o prácticas sexuales irresponsables que afecten el bienestar y las enfermedades derivadas.
- F. 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).

Los Gastos Médicos en caso de urgencias vitales por efecto de Enfermedades

preexistentes y sus complicaciones que superen los límites establecidos en la caratula del producto. En el momento que EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA determine a través de los reportes médicos y el concepto de su Equipo médico la existencia de una Enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización, y/o tratamiento de urgencia, informará al Beneficiario que todos los gastos médicos, de tratamiento y atención de urgencia derivados de esta preexistencia que excedan los límites establecidos en la caratula del producto, serán en su totalidad por cuenta del Beneficiario y EL PROVEEDOR DE ASISTENCIA no tendrá ninguna obligación en este caso.

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 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 Gastos médicos cobertura de COVID positivo. Con un límite hasta un máximo de veinte mil dólares (USD 20.000/20.000 EUR) por evento.

2. Gastos odontológicos de urgencia

AXA ASISTENCIA COLOMBIA se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada exclusivamente al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, hasta un máximo de Dos mil dólares (USD 2.000) por evento.

3. Gastos farmacéuticos

AXA ASISTENCIA COLOMBIA se hará cargo del envío y suministros urgentes de los medicamentos recetados por el médico tratante y aprobados previamente por el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA hasta un máximo de Mil dólares (USD 1.000) por evento

4. Traslado médico

En caso de Enfermedad o Accidente del Beneficiario, del cónyuge o de un familiar en primer grado de consanguinidad, y una vez este notifique a AXA

ASISTENCIA, AXA ASISTENCIA COLOMBIA organizará la prestación del servicio y pagará uno solo de los siguientes beneficios, únicamente a consecuencia de una condición médica:

- A. El equipo médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA en contacto con el médico que atiende al Beneficiario enfermo o herido, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano, desde el lugar donde se produzca la emergencia.
- B. El traslado desde el lugar donde se produzca la emergencia al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el médico tratante y el Equipo médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA según la naturaleza de las heridas o de la enfermedad, por 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 del médico tratante y del Equipo médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a las 4 horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.
- C. El traslado del Beneficiario en avión de línea regular y si las condiciones médicas lo permiten, al hospital o centro médico adecuado más cercano a su Residencia permanente. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. Esta garantía quedará incluida y limitada en la cobertura máxima de gastos médicos, y por consiguiente no podrá exceder dicho monto global.

Se excluyen las condiciones de tipo emocional, psicológico y/o económico.

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

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:

- a) 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,

- b) 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 COLOMBIA por dicho entierro o cremación, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

7. Traslado de menores de 15 años

En caso de hospitalización superior a ocho (8) días o fallecimiento del Beneficiario, y que se encuentre acompañado por un menor de 15 años, AXA ASISTENCIA COLOMBIA se hará cargo y pagará por:

El ticket de avión en clase económica para el menor de regreso al domicilio permanente en Colombia, en el caso que el ticket 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 estará limitada única y exclusivamente a estas condiciones.

8. Gastos de hotel por convalecencia

AXA ASISTENCIA COLOMBIA pagará los gastos de alojamiento necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario, previa aprobación de AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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 COLOMBIA limite de la asistencia hasta Dos mil dólares (2.000 USD) por evento. No se cubren los gastos adicionales de alojamiento tales como: alimentación, teléfono, bebidas etc., estos deben ser asumidos por el beneficiario.

9. Ticket 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 COLOMBIA, facilitará a un profesional designado por la empresa y residente en la ciudad de residencia permanente del Beneficiario, un ticket 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

10. 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 o le dé solución a la situación, AXA ASISTENCIA COLOMBIA previa verificación del siniestro a través de un perito designado por AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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.

11. Retorno anticipado por muerte de un familiar

En caso de fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad del BENEFICIARIO, AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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

12. Adelanto de fondos en caso de demora de equipaje

En caso de que el beneficiario se percate de la ausencia o cualquier irregularidad del equipaje durante su transporte internacional en avión de línea comercial, y que el mismo no fuera recuperado dentro de las 12 horas siguientes, AXA ASISTENCIA COLOMBIA abonará al Beneficiario por el medio que él considere más idóneo la suma máxima de doscientos dólares (200 USD), por evento. (Independientemente de cuál fuere el número de piezas de equipaje, AXA solo pagará una suma única y total por dicho evento).

Para tener derecho a esta garantía el Beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento y enviar por FAX o correo electrónico la siguiente documentación:

- a) Que el beneficiario antes de las 12 horas de haberse percatado de la ausencia o cualquier irregularidad del equipaje durante su transporte internacional en avión de línea comercial haya informado de la pérdida a una central de alarma de AXA ASISTENCIA COLOMBIA.
- b) Entregar a AXA ASISTENCIA COLOMBIA copia de la declaración de pérdida hecha frente a la compañía aérea.
- c) Fotocopia completa del pasaporte. La cantidad abonada será deducida del importe que será pagado al Beneficiario en caso de aplicación de la cláusula

“Compensación complementaria por pérdida de equipaje” (contenida en el numeral anterior). Este beneficio de adelanto de fondos en caso de pérdida de equipaje estará limitado a dos (2) eventos por Beneficiario por año.

Queda excluida esta compensación cuando el beneficiario llegue a su ciudad de residencia.

Exclusiones:

- Este beneficio no aplicará cuando se presente retención/aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
- Se realizará el adelanto de fondos por evento y no por número de maletas.
- Esta garantía no aplica para el vuelo de regreso a su lugar de residencia.

13. Compensación complementaria por pérdida de equipaje

Si el Beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje durante un transporte internacional en avión de línea comercial, AXA ASISTENCIA COLOMBIA compensará al Beneficiario complementariamente a lo abonado por la aerolínea, hasta un máximo de mil doscientos dólares (1.200 USD) por Beneficiario y por evento, incluyendo lo abonado por la línea aérea. Para que se haga efectiva la indemnización se deben cumplir las siguientes condiciones:

- d) La pérdida debe ser la pieza de equipaje entera, que la línea comercial se haya hecho cargo de la responsabilidad de pérdida del mencionado equipaje, y haya pagado al pasajero la indemnización correspondiente (AXA ASISTENCIA COLOMBIA no responderá por daños en el equipaje, por pérdida de elementos de valor, ni ningún objeto que estuviere dentro del equipaje).
- e) Que el beneficiario antes de las 24 horas de haberse percatado de la ausencia o cualquier irregularidad con el equipaje haya informado a una central de AXA ASISTENCIA COLOMBIA e informe acerca de la pérdida de su equipaje.
- f) Cuando el Beneficio de compensación por pérdida de equipaje sea complementario al de la aerolínea, el Beneficiario deberá anexar el comprobante fehaciente del pago de la compañía aérea de la indemnización correspondiente.

Para acceder a este servicio, el Beneficiario debe presentar a AXA ASISTENCIA COLOMBIA los siguientes documentos:

- Fotocopia de la denuncia ante la compañía aérea.
- Fotocopia del ticket de la compañía aérea que ampara el equipaje perdido.
- Comprobante fehaciente del pago de la compañía aérea de la indemnización correspondiente.
- Fotocopia completa del pasaporte.

Este beneficio de compensación complementaria en caso de pérdida de

equipaje estará limitado a un (1) evento por Beneficiario por año. AXA ASISTENCIA COLOMBIA pagará una compensación única, cualquiera que fuere el número de equipajes perdidos.

14. 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 COLOMBIA proporcionará al Beneficiario las informaciones necesarias 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 COLOMBIA no realizará ningún trámite ni diligencia.

15. Transmisión de mensajes urgentes

AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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.

16. Asistencia legal / Jurídica

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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 COLOMBIA 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\$4.000.

17. Reembolso por cancelación e interrupción de viajes Internacionales

AXA ASISTENCIA COLOMBIA compensará 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 tres mil quinientos dólares (3.500 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:

- a) Muerte o enfermedad grave que tenga carácter de urgencia y motive la internación o inhiba la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n en el asegurado y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n y/o prosecuci3n 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 noenunciativa.
- 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 al desembolso de esta compensación de gastos por cancelación e interrupción de viaje 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 COLOMBIA 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 reembolsará al titular por este beneficio se hará en pesos colombianos, al cambio de la IATA correspondiente a la semana del desembolso.
- D. Para planes o viajes marítimos (crucero) es necesario que cada uno de los pasajeros que se alojan en la misma cabina adquiera cada uno este beneficio.
- E. 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 seracordes 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 deconsanguinidad.
 - Constancia del vínculo familiar.
 - Certificación bancaria.
- F. Exclusiones de la Compensación. No corresponderá la compensación cuando la cancelación e interrupción se produzca como consecuencia de:

1. 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.
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. Personas de más de 70 años a la fecha de contratación del viaje
9. Cualquier gasto adicional pagado por el operador turístico, hotel, la compañía aérea u otra empresa de transporte.

AXA ASISTENCIA COLOMBIA está expresamente exonerada del pago; indemnizaciones; quejas; reclamaciones; rechazos o cualquier otra circunstancia derivada por la compra adicional del Seguro de Cancelación e interrupción de Viaje, ya que esto es responsabilidad expresa de la compañía aseguradora.

18. Anticipo de fianza penal

En caso de arresto o detención del Beneficiario, como consecuencia exclusiva de un accidente de tránsito, AXA ASISTENCIA COLOMBIA hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía, 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 COLOMBIA, el Beneficiario o su representante deberán otorgar a AXA ASISTENCIA COLOMBIA una garantía de pago 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 COLOMBIA.

ARTÍCULO II - OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO /PROCEDIMIENTOS

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. abajo).

2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA COLOMBIA

A. 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.

B. Hospitalización antes del aviso a AXA ASISTENCIA COLOMBIA: si se presenta un daño corporal que tenga por resultado la hospitalización del Beneficiario antes de poder notificar a AXA, el Beneficiario o su representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar con la central de alarma de AXA, 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.

C. Utilización de ambulancia terrestre y/o remolque sin previa y oportuna notificación a AXA ASISTENCIA COLOMBIA: a falta de notificación, AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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.

2.3. 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 COLOMBIA, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA COLOMBIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- 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.
- 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 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. Cuando AXA reciba la documentación incompleta, AXA 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 podrá negar la solicitud de reembolso.

El reembolso aplicará únicamente cuando:

- A. El Beneficiario se comuniqué dentro de los 3 días siguientes al momento de la emergencia con la Central de Alarma de AXA.
- B. AXA le haya dado la autorización al Beneficiario, de incurrir en gastos objeto de los servicios de asistencia, siempre y cuando AXA no pueda prestar el servicio directamente.
- C. Previa revisión y evaluación de aplicabilidad de la solicitud de reembolso por parte de AXA.

El reembolso será pagado por AXA en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día del evento. AXA no asumirá los costos de las transacciones bancarias.

2.4. EXCEDENTES

Los costos de servicios asistenciales adicionales no discriminados en esta condición general o del presente anexo o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA COLOMBIA los topes establecidos en las coberturas de los servicios, serán a cargo del Beneficiario o su representante.

2.5. APLICACIÓN DE COBERTURAS

Los cubrimientos en dólares o euros son convertidos a su equivalente en la moneda del país donde se presente la emergencia del Beneficiario.

ARTÍCULO III - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

1. 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 COLOMBIA.

2. COOPERACIÓN

El Beneficiario cooperará siempre con AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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 COLOMBIA. Dicha cooperación incluirá la entrega a AXA ASISTENCIA COLOMBIA de los documentos y recibos que sean necesarios para que AXA ASISTENCIA COLOMBIA recupere de los terceros los diversos pagos, gastos o indemnización efectuados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA en la prestación de sus Servicios de Asistencia y el apoyo a AXA ASISTENCIA

COLOMBIA Asistencia, con cargo a AXA ASISTENCIA COLOMBIA Asistencia, para cumplir las formalidades necesarias para tal efecto.

3. 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 garantías 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.

4. PRESCRIPCIÓN / CADUCIDAD

Cualquier reclamación con respecto a un servicio, garantía, reembolso o derechos del Beneficiario previstos, debe ser presentada dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se produzca, quedando AXA ASISTENCIA COLOMBIA libre de cualquier obligación y prescrita en consecuencia cualquier reclamación o acción legal transcurrido dicho plazo.

ARTÍCULO IV – EXCLUSIONES

1.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.

2.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 e 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.

3. 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.

DECLARACIÓN

El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

- **EXCLUSIONES GENERALES QUE APLICAN PARA TODAS LAS GARANTÍAS**

Quedan excluidos para todos los beneficiarios las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) 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 veinte días calendario. La Asistencia se excluye a partir del día ciento veintiuno (121).
- b) 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 COLOMBIA.
- c) 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.
- d) 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), 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, psicoanálisis, tratamientos para trastornos 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.

LAS CONDICIONES GENERALES, TÉRMINOS, LÍMITES DE COBERTURA, EXCEPCIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ADQUIRIDO SE ENCUENTRAN SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.

Actualizado 14.11.2024