

PROGRAMA SERVICIOS DE ASISTENCIA PARA LAS POLIZAS DE VIDA

PRELIMINAR - DEFINICIONES: Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente anexo los términos definidos a continuación tendrán el significado que se le atribuye en la siguiente condición:

1. 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.

2. Ámbito de territorialidad: El derecho a las prestaciones del Programa de asistencia se extiende a nivel nacional, en Colombia.

3. Avería: Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo en alguna parte de la Vivienda.

4. Asegurado: Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

5. Beneficiarios: conyugue del Asegurado e hijos menores de 18 años.

6. Ciudad de residencia: La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Asegurado que en este caso debe ser en Colombia.

7. Enfermedad: Corresponde a ésta definición todas las dolencias o desórdenes, súbitas e imprevisibles, que se hayan manifestado por primera vez después de la fecha de inicio de la vigencia de la póliza y mientras la misma se mantenga vigente. De cualquier manera enfermedad corresponderá a toda alteración de la salud cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido durante la vigencia de la póliza

8. Equipo médico: El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Asegurado, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.

9. Equipo técnico: El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Asegurado, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.

10. Evento: Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente Programa de asistencia y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia.

11. Fuerza mayor: El imprevisto que no es posible resistir, como los hechos de la naturaleza, actos de autoridad competente, el apoderamiento de enemigos, etc., conforme con lo expuesto en las normas colombianas.

12. Período de vigencia del servicio: Período durante el cual un Asegurado tiene derecho a los Servicios de asistencia.

13. Servicios de asistencia: Los servicios asistenciales que presta AXA ASISTENCIA a los Asegurados en los términos y condiciones del presente anexo.

14. Situación de asistencia: Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al Asegurado a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

15. Vivienda: Inmueble habitual del Asegurado, el cual debe estar ubicado en la Colombia.

ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

1.0. CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

Los Servicios de asistencia a las personas, se prestarán bajo las siguientes condiciones:

- De acuerdo a las definiciones descritas en cada prestación y solamente en una situación de emergencia.

1.1 ORIENTACIÓN MEDICA TELEFÓNICA

En caso de accidente o enfermedad grave se brindará telefónicamente una orientación médica sobre las medidas básicas que el beneficiario puede llevar a cabo.

El Equipo médico de AXA ASISTENCIA le asistirá orientando su inquietud particular, brindando información de las medidas básicas a tomar en relación con los síntomas o molestias que le estén aquejando.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Esta cobertura aplica para el Asegurado y los Beneficiarios

1.2 AMBULANCIA BASICA Y MEDICALIZADA

En caso de Accidente del Asegurado se organizará y pagará por el traslado terrestre en ambulancia al centro hospitalario local más cercano al lugar donde ocurrió la emergencia, indicada por el Asegurado o sus familiares.

- ✓ Esta cobertura es ilimitada en eventos por Asegurado
- ✓ Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza

Se enviará ambulancia básica o medicalizada de acuerdo a la emergencia presentada, y el lugar del evento.

1.3 MÉDICO A DOMICILIO

En caso de Accidente o Enfermedad grave del Asegurado se enviará un médico a domicilio. Este servicio de asistencia se otorgará siempre y cuando la solicitud se derive de un accidente o enfermedad grave, que pueda ser diagnosticado y tratado fuera de un consultorio médico, que no necesite de

pruebas diagnósticas de laboratorio y/o imagen para concluir un diagnóstico y el tratamiento establecido deba ser otorgado por medio de receta médica autorizada.

- ✓ 1 evento por vigencia de la póliza
- ✓ Este beneficio aplica únicamente para el titular de la póliza

1.4 ALQUILER DE MULETAS EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de accidente y de requerir unas muletas, el Asegurado podrá solicitar el servicio requerido. Este servicio de asistencia se otorgará siempre y cuando la solicitud se derive de un accidente o enfermedad grave.

- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ \$120.000 por evento
- ✓ Aplica para el titular de la póliza

1.5 ASISTENCIA PSICOLÓGICA

Orientación telefónica con un profesional, soporte para manejo de duelo, pérdida de año (padres e hijos), manejo de fármacos en adolescentes.

- ✓ 2 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

1.6 SEGUNDA OPINION MEDICA

A solicitud del beneficiario. El servicio de Segunda Opinión Médica se dará al beneficiario que lo requiera mediante la emisión de un concepto médico por parte de especialistas de acuerdo con la patología. Estos profesionales de la salud se encontrarán ubicados en las principales ciudades del país.

- ✓ 3 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

1.7 ACOMPAÑAMIENTO EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de accidente y de requerirlo se trasladará a un familiar a la clínica o centro hospitalario donde se encuentre el beneficiario. Cuando el Asegurado sufra un accidente fuera de la ciudad de residencia y que su hospitalización sea mayor a 5 días. Traslado de un familiar ida y regreso en el medio idóneo que AXA Asistencia considere más adecuado.

- ✓ 3 eventos por vigencia de la póliza
- ✓ Aplica para el Asegurado

ARTÍCULO II – SERVICIOS DE ASISTENCIAS ESPECIALES

2.0. CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE

ASISTENCIAS ESPECIALES

2.1 ASISTENCIA PARA ESTUDIANTES

2.1.1. ASESORÍA EN LA REALIZACIÓN DEL CURRÍCULUM LABORAL

AXA Asistencia orientará telefónicamente y brindará recomendaciones para la realización de su currículum laboral, verificando que contenga la información necesaria de manera clara y completa. La asesoría se realizará limitándose a conceptos básicos sin que se comprometa la responsabilidad de AXA Asistencia.

- ✓ Esta cobertura es un servicio ilimitado en eventos por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.1.2. ASESORÍA EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO

Axa Asistencia brindará al beneficiario asesoría telefónica básica en la búsqueda de empleo recomendándole diferentes fuentes de solicitudes en el mercado laboral, teniendo en cuenta la formación, la experiencia profesional y las capacidades del beneficiario.

- ✓ Esta cobertura es un servicio ilimitado en eventos por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.1.3. ASESORÍA EN TAREAS

AXA ASISTENCIA orientará telefónicamente y brindará asesoría. El asegurado puede solicitar asesoría en áreas como matemáticas, biología, idiomas, etc., solo aplica para estudiantes de primaria.

- ✓ Ilimitado por eventos

2.1.4. ENVÍO DE TRABAJADOS OLVIDADOS

En caso de olvido de un trabajo del Beneficiario en su hogar, AXA ASISTENCIA coordinará y pagará por el servicio de traslado del trabajo desde la Vivienda del Beneficiario hasta la universidad o colegio donde estudie. La asistencia aplica en las ciudades principales y hasta 40 kms fuera del perímetro urbano.

- ✓ 3 eventos por vigencia

2.2. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA

- Orientación jurídica telefónica en caso de robo
- Asesoramiento extracontractual
- Orientación en caso de accidente de tránsito
- Asesoramiento por comparendo
- Derecho laboral
- Derecho civil
- Responsabilidad Civil

Condiciones del servicio:

- Se prestará el servicio de consultoría jurídica telefónica al Beneficiario en caso de inquietudes en las diferentes ramas jurídicas indicadas en la presente cláusula.
- El servicio de consultoría jurídica telefónica siempre se efectuará con base en la información suministrada por parte del Beneficiario.
- El servicio de consultoría legal telefónica brindado al Beneficiario se limita a conceptos básicos, sin que se comprometa la responsabilidad de AXA ASISTENCIA y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial.
- Igualmente no se garantizan los resultados de las acciones que adelante el Beneficiario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por AXA ASISTENCIA.
- Adicionalmente, a solicitud del Beneficiario se brindará asesoría en la elaboración y redacción de documentos legales.

2.2.1. Derecho laboral

AXA ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del Beneficiario en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al contrato laboral del Beneficiario, pensión, cesantías, etc.

2.2.2. Responsabilidad civil

AXA ASISTENCIA brindará asesoría jurídica telefónica frente a las inquietudes en materia de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el Beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimientos de contratos.

2.2.3. Derecho civil

A solicitud del Beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho civil, AXA ASISTENCIA prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dichas inquietudes. Se resolverán inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración.

2.2.4. Asesoría jurídica en caso de robo

En caso de robo o tentativa frustrada en el domicilio del Beneficiario, AXA ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica sobre los trámites a seguir por el Beneficiario para la denuncia de los hechos.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.3. ASISTENCIA A LAS MASCOTAS

2.3.1. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE SERVICIOS MÉDICOS VETERINARIOS

En caso de Accidente de la Mascota del Beneficiario, previa solicitud, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará los servicios médicos veterinarios requeridos.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Esta cobertura aplica solo para Perros y Gatos

2.3.2. REFERENCIA DE CLÍNICAS VETERINARIAS

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA brindará la referenciará de clínicas veterinarias en la ciudad.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Esta cobertura aplica solo para Perros y Gatos

2.3.3. ORIENTACIÓN MÉDICA VETERINARIA TELEFÓNICA

En caso de Accidente o Enfermedad de la Mascota del Beneficiario, AXA ASISTENCIA asistirá al Beneficiario orientándolo sobre las medidas básicas a tomar y los servicios de asistencia médica veterinaria prestados por terceros y el acceso a los mismos en relación con los síntomas o molestias que estén aquejando a la Mascota.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Esta cobertura aplica solo para Perros y Gatos

2.3.4. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA MASCOTAS

En caso de Accidente de la Mascota del Asegurado, previa solicitud, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará el traslado al centro hospitalario más cercano. Se cubrirá el traslado en ambulancia, al centro hospitalario local más apropiado, de acuerdo con el dictamen del médico veterinario asignado por la compañía de asistencia según la naturaleza de las heridas sufridas por el perro o gato asegurado. Se coordinará y hará seguimiento hasta el arribo de la unidad móvil para trasladar a la mascota. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia de la mascota, a nivel nacional dentro del perímetro urbano de ciudades capitales.

- ✓ 2 Eventos por vigencia
- ✓ Esta cobertura aplica solo para Perros y Gatos

2.4. ASISTENCIAS ESPECIALES

2.4.1. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE EMPLEADA DOMÉSTICA

Por solicitud del Beneficiario AXA ASISTENCIA realizará la Coordinación de empleadas domésticas para el aseo general de la Vivienda del Beneficiario. El costo de los servicios corre por cuenta del Beneficiario.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.4.2. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

AXA ASISTENCIA se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Asegurado, derivados de los servicios prestados el presente Programa de asistencia.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.4.3. REFERENCIA DE TELEFONOS DE EMERGENCIA

AXA ASISTENCIA indicará los principales teléfonos de emergencia al Asegurado, como son bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.4.4. AYUDA GOURMET TELEFÓNICA

A solicitud del Beneficiario AXA ASISTENCIA prestará asesoría telefónica brindando información sobre recetas culinarias, gastronomía y enología, referencias culinarias para ocasiones especiales.

- ✓ Cobertura Ilimitada por beneficiario
- ✓ Aplica Asegurado y beneficiarios

2.5. ASISTENCIA AL HOGAR

2.5.0. GASTOS MENORES DE REPARACIÓN DERIVADOS DE LA EMERGENCIA

AXA ASISTENCIA pagará hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de Póliza, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si ella se da lugar, como consecuencia de una emergencia cubierta en las condiciones indicadas más adelante (cerrajería de emergencia, plomería de emergencia, electricidad de emergencia y vidriería de emergencia). La presente cobertura opera por Evento y por profesional y es ilimitada en número de Eventos en el año por

Vivienda.

2.5.1. CERRAJERO DE EMERGENCIA

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda, el Asegurado se viera imposibilitado de entrar a su domicilio, AXA ASISTENCIA enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que éste realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al domicilio y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma.

Quedan excluidos de la presente cobertura: la apertura y cambio de guardas de las cerraduras de puertas internas del inmueble; la apertura de cerraduras de guardarropas, alacenas o cualquier mueble; la reparación y/o reposición de todo tipo de cerraduras ya sean internas o de puertas de ingreso a la Vivienda. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de puertas y gastos de ornamentación.

✓ 2 eventos al año – 1 SMLV

2.5.2. PLOMERÍA DE EMERGENCIA

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua dentro de la Vivienda, siempre y cuando no sean a consecuencia de maltrato o mal manejo o descuido de los usuarios, AXA ASISTENCIA enviará con la mayor prontitud posible un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" precisa para que la avería sea controlada, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan; en este caso AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales. Cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane.

Quedan excluidas de la presente cobertura: la reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la Vivienda, así como el taponamiento y arreglo de sifones, canales y/o bajantes, reparación de goteras debida a una mala impermeabilización o protección de cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni la reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones. Se excluyen el arreglo de las conducciones correspondientes a áreas comunes y cuando el daño se presente en tubería galvanizada, hierro fundido, de asbesto cemento y cerámica. Igualmente se excluye los daños que se generen por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

✓ 2 eventos al año – 1 SMLV

2.5.3. ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de Avería en las instalaciones particulares de la Vivienda, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, AXA ASISTENCIA enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico siempre que el estado de la instalación lo

permita y que no provenga de factores externos. AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales. Cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane.

Quedan excluidas de la presente cobertura: la reparación de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc. y/o reparaciones de las averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos fluorescentes, etc. y/o la reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico, y cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

- ✓ 2 eventos al año – 1 SMLV

2.5.4. VIDRIERÍA DE EMERGENCIA

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la Vivienda, AXA ASISTENCIA enviará a la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia" siempre y cuando las circunstancias así lo permitan, en este caso AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales.

Quedan excluidas de la presente cobertura: todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la Vivienda, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento del domicilio, la rotura de cualquier tipo de espejos, así como los gastos de ornamentación que se generen.

- ✓ 2 eventos al año – 1 SMLV

2.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

- Residencias que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Asegurado.
- Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Asegurado o por terceros.
- Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por finalización de vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento de la vivienda, diferentes a los de la propia prestación del servicio de asistencia.
- Daños ocasionados por plagas.
- Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones del mismo.
- Daños ocasionados por la cimentación de la construcción.
- Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.

2.0. EXCLUSIONES SEGUNDA OPINION MÉDICA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, fenómenos naturales, manifestaciones y movimientos populares.
- b) Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- c) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- d) Autolesiones o la participación del Beneficiario en actos criminales.
- e) Lesiones causadas por terceros con el consentimiento del Beneficiario.
- f) SIDA y sus enfermedades derivadas, ETS, o si en el desarrollo de la Segunda opinión médica el Beneficiario resulta con VIH (+).
- g) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- h) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- i) Envenenamiento o inhalación de gas venenoso.
- j) Anomalías congénitas o defectos de nacimiento.

ARTÍCULO III – PROCEDIMIENTOS

3.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

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

- Su nombre y número de cédula.
- Dirección del inmueble Asegurado.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AXA ASISTENCIA podrá contactar al Asegurado.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico y médico de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso a la Vivienda y/o historia clínica para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Asegurado para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Asegurado renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que AXA ASISTENCIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Asegurado podrá, después de autorización previa por parte de AXA ASISTENCIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas de los servicios del Programa de asistencia. Se establece que para los Servicios de asistencia en que implique traslados de

personas o cosas, el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y lugares de zona roja.

3.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A AXA ASISTENCIA

3.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia, en caso que peligre su vida, el Asegurado 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.

3.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL ASEGURADO A AXA ASISTENCIA

Queda establecido que, en caso de que el Asegurado no se hubiere comunicado a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA prevista, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente Programa de asistencia. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Asegurado como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

3.3. TRASLADO MEDICO

Si el Asegurado solicita su traslado médico, deberá cumplir con las siguientes normas:

- a) Con el fin de ayudar a AXA ASISTENCIA a tomar las medidas necesarias lo antes posible, el Asegurado o la persona que actúe por parte del mismo deberá facilitar los siguientes datos: Nombre, dirección y teléfono del centro hospitalario donde se encuentre internado. Nombre, dirección y teléfono del médico local y, en caso necesario del médico de cabecera.
- b) En cada caso, el Equipo médico de AXA ASISTENCIA de acuerdo con el médico local, decidirá si el traslado debe ser efectuado, así como el medio de transporte.

3.4. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

3.4.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia, se paguen antes de que el Asegurado pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral (3.2.) del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- a) Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Asegurado,

- cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- b) Facturas originales de la atención prestada.
 - c) Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA ASISTENCIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Asegurado.

3.4.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, el Asegurado deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en el presente artículo, y tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a AXA ASISTENCIA de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia. Si transcurrido este período el Asegurado no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA.

AXA ASISTENCIA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Asegurado la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA ASISTENCIA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Asegurado. Cuando AXA ASISTENCIA reciba la documentación incompleta, AXA ASISTENCIA se pondrá en contacto con el Asegurado, y a partir de la notificación, el Asegurado tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA ASISTENCIA podrá negar la solicitud de reembolso.

3.4.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA sobre el reembolso solicitado por el Asegurado, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo a la situación que genere el Servicio de asistencia.
- b) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

3.5. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Asegurado. AXA ASISTENCIA indicará al Asegurado, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

3.6. EVENTOS

Las garantías en el presente Programa de asistencia, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario.

ARTÍCULO IV - OBLIGACIONES GENERALES DEL ASEGURADO

4.1. LIMITACIÓN

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

4.2. COOPERACIÓN

El Asegurado cooperará siempre con AXA ASISTENCIA 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 ASISTENCIA. Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega a AXA ASISTENCIA de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA ASISTENCIA, con cargo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias.

4.3. 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 Programa de asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

4.4. SUBROGACIÓN

AXA ASISTENCIA se subrogará al Asegurado hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguno de los servicios descritos. Cuando los servicios facilitados por AXA ASISTENCIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA ASISTENCIA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Asegurado contra dicha póliza. Igualmente AXA ASISTENCIA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Asegurado.

ARTÍCULO V - EXCLUSIONES

5.1. FUERZA MAYOR

AXA ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de Fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. 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 ASISTENCIA cumplir sus obligaciones.

5.2. RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA, y AXA ASISTENCIA 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, plomeros, abogados, médicos, hospitales, clínicas, ambulancias y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Asegurado.

5.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de servicios de asistencia 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 ASISTENCIA ni Previsora podrán reclamarse), multas o sanciones así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además la responsabilidad de AXA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

5.4. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

El Asegurado tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, únicamente en caso de notificación y acuerdo previo de AXA ASISTENCIA y según las estipulaciones indicadas en el presente Programa de asistencia.

5.5. DECLARACIÓN

El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente Programa de Asistencia y el Asegurado declara aceptar sus términos y condiciones.

ARTÍCULO VI – EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) 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.
- b) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.

- c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- e) La participación del Asegurado en combates, salvo en caso de defensa propia.

No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Asegurado tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- f) Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del Asegurado por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- g) Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
- h) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- i) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- j) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Asegurado afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

No son objeto de cobertura los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Asegurado que no hayan sido previamente aprobados por AXA ASISTENCIA y según las indicaciones estipuladas en el presente Programa de Servicios de asistencia.
- l) La participación del Asegurado en actos criminales.
- m) Los causados por mala fe del Asegurado.

ARTÍCULO VII - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Asegurado podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA las 24 horas del día durante todo el año.