

## CENTRAL DE ALARMAS

En cuanto se produzca un incidente o evento que pueda motivar una intervención asistencial, **el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA** las cual está disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana durante todo el año.

Los números telefónicos y medios de contacto de la Central de Alarmas son:

<b>Línea Bogotá DC</b>	(+57) 601 644 6152
<b>Línea Nacional</b>	(+57) 01 8000 919 091
<b>Correo Electrónico</b>	centraldealarma@axa-assistance.com.co

### INSTRUCTIVO DE USO POR FAVOR LEER ATENTAMENTE (De acuerdo con la Ley 1480 de 2011)

- Este producto corresponde a una **ASISTENCIA** en ningún caso será una póliza de seguro, plan complementario de salud o medicina prepagada.
- La compañía prestadora de los servicios de asistencia detallados en el presente documento es **AXA Asistencia Colombia S.A.**, en adelante ("AXA ASISTENCIA") la cual es una compañía de servicios.
- Siempre que exista una emergencia se deberá comunicar de inmediato a la Central de Alarmas.
- Esta asistencia se encuentra encaminada a atender situaciones de emergencias o de urgencia que se presenten dentro del viaje. Por favor tener en cuenta que en caso de que el Evento se presente como consecuencia de una condición médica desarrollada en momento previo al viaje, la prestación de la asistencia estará limitada de acuerdo con lo establecido en el numeral 3 del presente documento.
- Al ser este Servicio de asistencia operado por una Compañía de servicios como lo es AXA ASISTENCIA los Beneficiarios no son sometidos a estudios de asegurabilidad pues estos son propios de las pólizas de seguros a cargo de Compañías aseguradoras.
- Para iniciar el proceso de reembolso el Beneficiario debe aportar siempre la(s) factura(s) y soporte(s) de pago.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito o débito preferencial emitidas por Banco de Occidente, aplicará únicamente el beneficio por la tarjeta con límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.



**CONTENIDO**

PRINCIPAL	SUBCONTENIDOS	PÁGINA(S)
<b>1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS</b>		<b>4 - 5</b>
<b>2. PROCEDIMIENTOS</b>	2.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA 2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO 2.3 PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS 2.4 COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LAS ASISTENCIAS 2.5 EVENTOS.	<b>5 - 7</b>
<b>3. ASISTENCIAS MÉDICAS Y RELACIONADAS</b>	3.1 GASTOS MÉDICOS 3.2 GASTOS ODONTOLÓGICOS 3.3 TRASLADO MÉDICO 3.4 TRASLADO A DOMICILIO DESPUÉS DE TRATAMIENTO 3.5 GASTOS COMPLEMENTARIOS DE AMBULANCIA 3.6 GASTOS FARMACÉUTICOS 3.7 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA 3.8 TIQUETE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE 3.9 GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE 3.10 ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 15 AÑOS 3.11 TRANSPORTE DE EJECUTIVOS 3.0 EXCLUSIONES DE TEMAS MEDICOS	<b>7 - 11</b>
<b>4. ASISTENCIAS DE INFORMACIÓN</b>	4.1 ASISTENCIA ADMINISTRATIVA 4.2 INFORMACIÓN GENERAL 4.3 INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CARRETERAS	<b>11</b>
<b>5. ASISTENCIAS ESPECIALES</b>	5.1 TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL/ REPATRIACION 5.2 REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR 5.3 CONTACTO CON EL MÉDICO DE CABECERA 5.4 PAGO DE HONORARIOS LEGALES 5.5 ADELANTOS DE FONDOS 5.6 CONEXIÓN CON PROFESIONALES 5.7 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES 5.8 ASISTENCIA DERIVADA DE UNA EMERGENCIA POR DAÑO ACCIDENTAL	<b>11 - 13</b>

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

DE EQUIPOS PORTÁTILES		
<b>6. ASISTENCIA DE EQUIPAJE</b>	6.1 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES	<b>13 - 16</b>
	6.2 ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE DEMORA DE EQUIPAJE	
	6.3 ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE	
	6.0. EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE	
<b>7. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO</b>	7.1 LIMITACIÓN	<b>16</b>
	7.2 COOPERACIÓN	
	7.3 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD	
<b>8. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b>	8.1 FUERZA MAYOR	<b>17 - 18</b>
	8.2 RESPONSABILIDAD	
	8.3 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD	
	8.4 LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS	
	8.5 COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA	
	8.6 EVENTOS	
	8.7 DECLARACIÓN	
	8.8 SUBROGACIÓN	
<b>9. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL BENEFICIARIO</b>		<b>18 - 20</b>
<b>10. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b>		<b>20 - 21</b>
<b>11. ANEXOS</b>	Anexo No. 1: Valores de las asistencias nacionales.	<b>22 - 25</b>

## 1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

**PRELIMINAR - 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:

**1. Ámbito de territorialidad:** País donde AXA ASISTENCIA proporcionarán los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde a Colombia. Para el Programa de servicios de asistencia a las personas en viaje, se entenderá que el Beneficiario tendrá derecho a los servicios siempre y cuando se encuentre a más de veinticinco (25) km fuera de su Ciudad de residencia.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

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

**3. Beneficiarios:** El titular de la tarjeta de Crédito emitida por Banco de Occidente mencionada en el presente Programa de asistencia, su cónyuge, sus ascendientes y descendientes en primer grado de las personas naturales aseguradas, estos son los hijos menores de veinticinco (25) años, siempre que convivan con estas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción. Para tarjetas de crédito Empresariales los beneficios aplican para máximo 6 (seis) empleados de la empresa que se encuentren en misión de trabajo.

**4. Cónyuge o compañero(a) permanente:** Es la persona que tiene con el Beneficiario un vínculo o relación sentimental.

**5. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.

**6. Enfermedad:** Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario, originada por primera vez y después de la fecha de salida de su Ciudad de residencia permanente, que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

**7. Equipo técnico de AXA ASISTENCIA:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA un Beneficiario.

**8. 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.

**9. Período de vigencia del servicio:** Se tomarán los días calendario máximos por viaje, dependiendo del tipo de tarjeta, contados desde el momento en el cual el beneficiario sale de su ciudad de residencia a otra ciudad del país.

**10. Residencia permanente:** El domicilio habitual de un Beneficiario y que en este caso debe ser en Colombia.

**11. Servicios de asistencia:** Los servicios asistenciales que prestan AXA ASISTENCIA a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente documento.

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

**13. Año:** Hace referencia a un año calendario (Enero-Diciembre).

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

**14. Asistencias:** Son las descritas en el presente Programa de asistencia y aplican para los Beneficiarios.

## **2. PROCEDIMIENTOS**

### **2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA**

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

- Su nombre y número de cédula.
- El BIN de la tarjeta, que corresponde a los 6 (seis) primeros dígitos de la tarjeta.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AXA ASISTENCIA podrá contactar al Beneficiario.
- 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 médico de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que AXA ASISTENCIA, según sea el caso, no tengan disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad de validez definida para el servicio, el Beneficiario 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 los límites de los servicios del Programa de asistencia.

### **2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO**

#### **2.2.1. 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 Beneficiario 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, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA ASISTENCIA dentro de los diez (10) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

#### **2.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO**

A menos que en la descripción de cada Servicio de asistencia este indicado el tiempo máximo de comunicación para reportar la Situación de asistencia con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA, queda establecido que, en caso de que el Beneficiario no se hubiere comunicado a la central de alarma de AXA ASISTENCIA prevista, dentro de los tres (3) días

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

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 Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

## **2.3. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS**

### **2.3.1. DOCUMENTOS A PRESENTAR**

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, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral (2.2.) 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 Beneficiario, 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 Beneficiario.

### **2.3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS**

Para que la reclamación sea válida, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en la descripción de cada servicio o 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 Beneficiario no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA. Este tiempo también aplica para los gastos farmacéuticos y/o medicamentos, así como los gastos odontológicos por enfermedad o accidente que igualmente estén enmarcados en el condicionado.

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

### **2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES**

- a) Los gastos incurridos por el Beneficiario a nivel nacional que hayan sido estudiados y aprobados para reembolsar por parte de AXA ASISTENCIA, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día de la Situación de emergencia
- b) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA sobre el reembolso solicitado por el

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.



Beneficiario, 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.

- c) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.
- d) Si el aviso del siniestro se realiza máximo a los 60 días de la ocurrencia se reconoce máximo hasta el 50%.
- e) Cuando hay lugar a que el cliente se autoasista y el gasto incurrido es hasta de 1.000 USD, se realiza el reembolso a las 48 horas posteriores al reporte.
- f) El reembolso se producirá a los 6 días posteriores al envío completo de la documentación, cuando el gasto incurrido es mayor a USD 1000.
- g) Para los gastos farmacéuticos y/o medicamentos y los gastos odontológicos de emergencia en los que el cliente se auto-asista, el caso debe reportarse máximo a los 180 días de transcurrido el evento, siempre y cuando esté enmarcado en las condiciones del presente condicionado.

#### **2.4. COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LAS ASISTENCIAS**

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no especificados en el presente Programa de asistencia o pagos de costos necesarios para la culminación de los servicios, que excedan el tope determinado para cada tipo de tarjeta, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes, con el fin de este los conozca y decida si acepta asumirlos o no, esto teniendo en cuenta que no aceptar asumirlos puede significar la no prestación del servicio.

#### **2.5. 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. En el Anexo No. 1 nacionales se detalla cuales asistencias están limitadas por eventos.

### **3. ASISTENCIAS MÉDICAS Y RELACIONADAS**

#### **PROGRAMA SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE**

Los Servicios de asistencia en viaje nacional, se prestarán bajo las siguientes condiciones:

- Los Servicios de asistencia son prestados durante los viajes que realice el Beneficiario dentro del Período de vigencia de su tarjeta de crédito.
- Los Servicios de asistencia serán prestados de acuerdo a las definiciones descritas en cada prestación y solamente en una situación de emergencia.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por BANCO DE OCCIDENTE, aplicará únicamente el cubrimiento por la tarjeta de crédito de categoría más alta. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

#### **3.1. GASTOS MÉDICOS**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de vigencia, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta un máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

AXA ASISTENCIA no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Este Programa de asistenciado se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

### **3.2. GASTOS ODONTOLÓGICOS**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita de carácter odontológico durante el Período de validez de la garantía, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los servicios odontológicos que se deriven de la atención de emergencia.

AXA ASISTENCIA no cubrirá los servicios odontológicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia. Esta asistencia no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud dental.

### **3.3. TRASLADO MÉDICO**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a AXA ASISTENCIA organizará la prestación del servicio y pagará por uno de los siguientes beneficios, a consecuencia de una condición médica:

- a) El control previo del Equipo médico en contacto con el médico que atiende al Beneficiario herido o enfermo, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano.
- b) El traslado al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el criterio del médico tratante y el Equipo médico según la naturaleza de las heridas o la Enfermedad, por vehículo, ambulancia terrestre o avión de línea regular. El avión sanitario se utilizará en caso que las heridas o Enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio exclusivo del Equipo médico de AXA ASISTENCIA. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a cuatro horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.

### **3.4. TRASLADO A DOMICILIO DESPUÉS DE TRATAMIENTO**

Si el Beneficiario, después del tratamiento local, según el criterio del Equipo médico de AXA ASISTENCIA, no puede regresar a su domicilio como pasajero normal, AXA ASISTENCIA organizará su traslado por avión de línea regular u otro medio que considere adecuado y se hará cargo de todos los gastos suplementarios de ambulancias locales en aeropuerto, si fuese necesario, y en el caso que el tiquete de regreso no fuese válido para tal propósito.

### **3.5. GASTOS COMPLEMENTARIOS DE AMBULANCIA**

En caso de repatriación sanitaria, la compañía organizará y pagará los servicios de traslado en ambulancia del beneficiario hasta el aeropuerto para llevar a cabo la repatriación, y una vez repatriado, desde el aeropuerto hasta su domicilio habitual o hasta un centro hospitalario, según sea el caso.

### **3.6. GASTOS FARMACÉUTICOS**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de validez de la garantía, AXA ASISTENCIA, organizará y pagará los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.





### 3.7. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

AXA ASISTENCIA pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del Beneficiario en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si ésta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el Equipo médico de AXA ASISTENCIA.

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

### 3.8. TIQUETE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a cinco (5) días, AXA ASISTENCIA facilitará a un familiar o persona designada por el mismo y residente en la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario, un tiquete de ida y vuelta para visitarlo. (Avión de línea regular con tarifa en clase económica en primera prioridad, o en taxi o autobús según sea el caso). En caso de requerirse visa o cualquier otra exigencia para el viaje, será tramitada y costeadada por el Beneficiario del tiquete.

### 3.9. GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a cinco (5) días, AXA ASISTENCIA pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel escogido por AXA ASISTENCIA.

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

### 3.10. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 15 AÑOS

En caso de Enfermedad o Accidente del Beneficiario, que deba permanecer hospitalizado y que se encuentre acompañado por un menor de 15 años, AXA ASISTENCIA se hará cargo y pagará por:

- El tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, de regreso al domicilio del menor, en Colombia, en el caso que el tiquete no fuera válido para tal propósito.
- El acompañamiento del menor hasta el aeropuerto.
- Las formalidades de embarque de dicho menor.
- La coordinación con la aerolínea para que dicho menor pueda viajar en condición de menor no acompañado.
- Proporcionar a los familiares de dicho menor las informaciones relativas a su retorno.

### 3.11. TRANSPORTE DE EJECUTIVOS

Si el Beneficiario o uno de sus ejecutivos cubiertos es hospitalizado por una lesión o enfermedad súbita, estando de viaje por compromisos laborales y no pueda posponerse la agenda de viaje, AXA ASISTENCIA asumirá los gastos del tiquete de ida y regreso en vuelo regular de aerolínea comercial de un ejecutivo designado por el Beneficiario para sustituirle y cumplir con la misión laboral encomendada al primero.

### 3.0. EXCLUSIONES DE TEMAS MEDICOS

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

Las siguientes son las exclusiones de los servicios enunciados en los numerales 3.1 a 3.11:

- a) El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- b) Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos en Colombia.
- c) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, 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 del Equipo médico de AXA ASISTENCIA. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- d) No se cubrirá enfermedades cardíacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- e) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- f) Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- g) Enfermedades mentales o alienación.
- h) Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera del servicio de asistencias. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- i) Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intracraneanas de cualquier localización, ni eventos isquémicos. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- j) Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el Beneficiario.
- k) Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- l) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- m) Cáncer y todos sus tratamientos
- n) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)
- ñ) Para la asistencia odontológica, quedan excluidas las prótesis dentales, tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.
- o) Autolesiones.
- p) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- q) La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes peligrosos o de alto riesgo.
- r) 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.
- s) Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.
- t) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- u) SIDA y las enfermedades derivadas.
- v) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.

#### 4. ASISTENCIAS DE INFORMACIÓN

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.



#### **4.1. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA**

En caso de pérdida o robo de un documento esencial para la continuación del viaje del Beneficiario (como, por ejemplo tarjeta de crédito, tiquete de compañía aérea.) AXA ASISTENCIA proporcionará al Beneficiario la asesoría necesaria para que el mismo pueda cumplir las formalidades con las autoridades competentes y remplazar dichos documentos perdidos o robados.

#### **4.2. INFORMACIÓN GENERAL**

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA le informará o comunicará sobre los siguientes servicios, que sean prestados en Colombia:

Información para Ejecutivos

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles

Información Turística

- Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas extranjeras
- Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas
- Principales hoteles a nivel internacional
- Impuestos de aeropuerto.

#### **4.3. INFORMACIÓN DEL ESTADO DE CARRETERAS**

AXA ASISTENCIA informará el estado de las carreteras en Colombia, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos.

### **5. ASISTENCIAS ESPECIALES**

#### **5.1. TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL/ REPATRIACION**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, AXA ASISTENCIA hará los arreglos que sean necesarios (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales que le fueran permitidas), organizará y pagará por uno de los siguientes beneficios:

- a) El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la Ciudad de residencia permanente (AXA ASISTENCIA no reconocerá ni asumirá los gastos funerarios, ni de entierro o cremación) o,
- b) A solicitud de los herederos o Representantes del Beneficiario, el entierro local del Beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de AXA ASISTENCIA por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

#### **5.2. REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR**

AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del Beneficiario por avión de línea regular tarifa en clase económica, en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado, entendiéndose padres, hijos o su cónyuge, en la Ciudad de residencia permanente, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

#### **5.3. CONTACTO CON EL MÉDICO DE CABECERA**

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

En el caso de que los Beneficiarios soliciten contactarse con el médico de cabecera en virtud del accidente o enfermedad, originada o no por una afección preexistente, que hayan sufrido durante el viaje, Axa organizará y pondrá a disposición sus redes de contacto para localizar a dicho médico de cabecera y pagará los costos y gastos de la comunicación telefónica.

#### 5.4. PAGO DE HONORARIOS LEGALES

En el caso de que los Beneficiarios durante el viaje necesitaran asistencia legal en relación a la imputación de responsabilidad por un accidente, y siempre que dicha imputación no se relacione con una actividad comercial, ni con el tráfico, posesión o venta de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otro crimen que no sea la responsabilidad por dicho accidente, AXA Asistencia pagará los honorarios de abogados intervinientes en las cuestiones preliminares de defensa de dicha imputación de responsabilidad, hasta el límite establecido en el Anexo No. 1 "Valores de las asistencias Nacionales".

#### 5.5. ADELANTOS DE FONDOS

En caso de arresto o detención del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, AXA ASISTENCIA hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía a fin de procurar obtener la libertad provisional del Beneficiario. 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. Previamente a desembolso de cualquier avance de pago por AXA ASISTENCIA, el Beneficiario o su representante deberán otorgar a AXA ASISTENCIA una garantía del reembolso o si aplicare, autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente.

AXA Asistencia adelantará fondos al beneficiario, en caso de necesidad, hasta el límite. AXA solicitará al Beneficiario algún tipo de aval o garantía que le asegure el cobro del anticipo. En cualquier caso, las cantidades adelantadas deberán ser devueltas a AXA en el plazo máximo de 30 días.

#### 5.6. CONEXIÓN CON PROFESIONALES

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto AXA ASISTENCIA referenciará a técnicos en las siguientes especialidades, sin asumir ningún, costo o responsabilidad: i) Jardinería, ii) Vigilancia, iii) Arquitectura, iv) Ebanistería, v) Pintura, vi) Lavado de tapetes. El costo de los servicios prestados por los profesionales referidos estará por cuenta del Beneficiario.

#### 5.7. 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 Beneficiario, derivados de los servicios prestados del presente Programa de asistencia.

#### 5.8. ASISTENCIA DERIVADA DE UNA EMERGENCIA POR DAÑO ACCIDENTAL DE EQUIPOS PORTÁTILES

Si el Beneficiario sufriera daño accidental de equipos portátiles tales como ("computadores portátiles") en el avión comercial, en el Viaje que esté realizando, AXA pondrá a su

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

disposición la suma de dinero para repararlo o reemplazarlo. Dicho equipo portátil deberá ser de propiedad del Beneficiario y para acceder a esta asistencia, éste deberá:

Informar a AXA a través de la Central de Alarmas sobre el daño accidental del equipo portátil, dentro de las siguientes seis horas contadas a partir del arribo del vuelo en el que viajaba el Beneficiario.

En el evento de daño accidental, el Beneficiario deberá proporcionar a AXA, fotografías del equipo, tomadas antes de iniciar su vuelo en donde se evidencie que se encontraba en perfecto estado y deberá en el mismo sentido, reportar el equipo portátil ante a la aerolínea en el momento de tomar el vuelo.

**Importante:**

- AXA no asistirá daños tales como rayones o fisuras superficiales. Se prestará esta asistencia solo cuando las funciones básicas del equipo se hayan visto afectadas.
- El evento de daño se asistirá y se pondrá a disposición de acuerdo a los criterios del equipo técnico de AXA.
- Para la asistencia de daño accidental se asistirá con el valor de asistencia estimado por el equipo técnico de AXA con los proveedores que presten asistencias similares de este servicio.

## **6. SERVICIOS DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE**

Los servicios de asistencia al equipaje buscan asistir al Beneficiario en los Eventos en los cuales sufra demora o pérdida de equipaje en el viaje, con el fin de que este pueda recuperar o reponer sus elementos de primera necesidad.

Las condiciones del servicio son:

- Aplica para trayectos nacionales realizados en aerolíneas comerciales.
- El Servicio de asistencia aplica siempre y cuando la aerolínea se haya hecho responsable del traslado del equipaje, que en este caso se refiere a todos aquellos artículos y efectos personales que el pasajero no lleva consigo; los cuales se demoren en llegar a la ciudad de destino del Beneficiario o que se extravíen o pierdan en su traslado.
- Las asistencias serán aplicables durante los viajes que realice el Beneficiario dentro del Período de vigencia.
- El Servicio de asistencia de equipaje está limitada a 2 eventos por año.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por BANCO DE OCCIDENTE, aplicará únicamente el servicio por la tarjeta de crédito con límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

### **6.1. BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES**

En caso de extravío o pérdida del equipaje del Beneficiario, durante su transporte en avión

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

de línea comercial, AXA ASISTENCIA prestará asesoría al Beneficiario para la denuncia de los hechos frente a la aerolínea y ayudará en su búsqueda. Es de indicar que la responsabilidad de extravío o pérdida del equipaje es de la aerolínea y AXA ASISTENCIA únicamente asistirá al Beneficiario en la búsqueda del mismo. Si el equipaje fuera recuperado, AXA ASISTENCIA se encargará de coordinar su transporte hasta el lugar donde se encuentre el Beneficiario en viaje o hasta la Ciudad de residencia permanente en Colombia.

## 6.2. ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE DEMORA DE EQUIPAJE

Si el Beneficiario sufriera demora en el arribo de su equipaje (entendiéndose por demora haber pasado doce (12) horas o más desde el momento de arribo a la ciudad de destino), siendo este transportado en avión de línea comercial, y que el mismo no fuera recuperado por la aerolínea durante las doce (12) horas siguientes al arribo del vuelo, AXA ASISTENCIA asistirá al Beneficiario en la emergencia ocasionada por la demora de su equipaje poniendo a disposición artículos de primera necesidad hasta el monto establecido para esta asistencia según el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Nacionales”, por el medio que AXA ASISTENCIA considere más idóneo. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario.

No aplica en el trayecto del vuelo de regreso del Beneficiario a su Ciudad de Residencia.

Para tener derecho a dicho importe el Beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar a AXA ASISTENCIA sobre la demora en el arribo del equipaje a la ciudad de destino, dentro de las siguientes seis (6) horas de arribo del vuelo en el que viaja el Beneficiario.
- b) Enviar por correo electrónico a AXA ASISTENCIA copia de la declaración de irregularidad en el transporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del tiquete de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte y copia del boarding pass. AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informará al Beneficiario el correo electrónico al cual debe ser enviada la documentación indicada anteriormente.
- c) AXA ASISTENCIA procederá a realizar la asistencia, una vez haya recibido toda la documentación requerida.
- d) Por primera necesidad se entiende el vestuario y elementos de aseo que requiera el Beneficiario de manera urgente al haber perdido su maleta.

## 6.3. ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

Si el Beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje en el momento de transporte en avión de línea comercial (pérdida que debe ser certificada por la aerolínea), AXA ASISTENCIA abonará al Beneficiario por el medio que considere más idóneo, de manera complementaria a lo pagado por la aerolínea (es decir, AXA ASISTENCIA abona un monto equivalente de tal manera que sumado a lo abonado por la aerolínea se obtenga como

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.



resultado el valor de la asistencia de acuerdo con el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Nacionales”. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario.

**Importante:**

- Esta asistencia opera de manera complementaria a cualquier reconocimiento o atención que realice la aerolínea.
- En el Evento en que el Beneficiario haga uso de esta asistencia por la demora de su equipaje, este sólo podrá recibir al valor restante que quede después de que la aerolínea haga su realice su reconocimiento, de acuerdo con el valor establecido para esta asistencia según el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Nacionales del presente documento”.

Para que se haga efectiva esta asistencia el Beneficiario debe cumplir las siguientes condiciones:

- a) Haber informado a AXA ASISTENCIA sobre la demora del equipaje dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas posteriores al arribo del vuelo en el que viaja el Beneficiario
- b) Que la pérdida sea de la pieza de equipaje entera y que la aerolínea comercial se haya hecho cargo de la responsabilidad de la pérdida del mencionado equipaje, y haya pagado al pasajero la indemnización correspondiente. AXA ASISTENCIA no responderá por daños en el equipaje, por pérdida de elementos de valor, ni ningún objeto que estuviere dentro del equipaje.
- c) Enviar por correo electrónico a AXA ASISTENCIA copia de la declaración de irregularidad en el transporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del ticket de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass y certificación de la aerolínea por la pérdida de equipaje. AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informará al Beneficiario el número del correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- d) AXA ASISTENCIA procederá a realizar la asistencia indicado en el presente inciso, una vez haya recibido toda la documentación requerida. Los tiempos de recepción de documentación y abono se detallan en el artículo de Procedimientos del presente documento.
- e) Por primera necesidad se entiende el vestuario y elementos de aseo que requiera el Beneficiario de manera urgente al haber perdido su maleta.

**6.0. EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE**

- a) Esta asistencia no se prestará cuando se presente retención / aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
- b) AXA ASISTENCIA brindará esta asistencia por demora o pérdida del equipaje por Evento y no por número de maletas.
- c) En el caso de familias viajando juntas y que llegaren a presentar demora o pérdida de equipaje, AXA ASISTENCIA cubrirá una asistencia por persona beneficiaria. Esto aplica siempre y cuando cada persona reporte el equipaje como independiente y cada uno tenga su PIR (Property Irregularity Report), documento emitido por la aerolínea que certifica la demora o pérdida del equipaje. En caso de que solo haya

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

- un PIR, se cubrirá solo una asistencia por grupo.
- d) Esta asistencia aplica por un máximo de dos (2) eventos por año y por Beneficiario. En caso de que el Beneficiario cuente con más de una (1) tarjeta, se aplicará sobre la tarjeta de mayor categoría.

## **7. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO**

### **7.1 LIMITACIÓN**

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial por parte de AXA ASISTENCIA, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

### **7.2 COOPERACIÓN**

El Beneficiario cooperará siempre con AXA ASISTENCIA a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista y se entenderá que el Beneficiario renunciará a su derecho de recibir asistencia en el caso 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, facturas y comprobantes de pago que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias.

### **7.3 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD**

Los documentos para cualquier requerimiento de reembolso, referente a la prestación de los Servicios de asistencia indicados en este documento, debe ser presentados dentro de los treinta (30) 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.

## **8. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

### **8.1 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, pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, pandemias o epidemias, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA ASISTENCIA cumplir sus obligaciones.

### **8.2 RESPONSABILIDAD**

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

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

### 8.3 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa 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, 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.

### 8.4 LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS

El Beneficiario tendrá derecho al reembolso de los gastos en que haya incurrido de manera directa para la atención de la asistencia, únicamente cuando:

- El Beneficiario haya notificado previamente a AXA ASISTENCIA de acuerdo con lo establecido en el presente Programa de asistencia
- En este documento se especifique una condición distinta para cada asistencia de acuerdo con los tiempos de aviso que tiene el Beneficiario para solicitar el reembolso y enviar la documentación requerida.

### 8.5 COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no especificados en el presente Programa de asistencia o pagos de costos necesarios para la culminación de los servicios, que excedan el monto límite establecido de acuerdo con el Anexo No. 1 "Valores de las Asistencias Internacionales", serán a cargo Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes, con el fin de este los conozca y decida si acepta asumirlos o no, esto teniendo en cuenta que no aceptar asumirlos puede significar la no prestación del servicio.

### 8.6 EVENTOS

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

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

## 8.7 DECLARACIÓN

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

## 8.8 SUBROGACIÓN

AXA ASISTENCIA se subrogará al Beneficiario 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 prestados por AXA ASISTENCIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros u otros servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario. Igualmente, AXA ASISTENCIA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Beneficiario.

## 9. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL BENEFICIARIO

- El Beneficiario autoriza a AXA ASISTENCIA para que realice el tratamiento de su información personal necesaria para el cumplimiento de los deberes legales relacionados con el Servicio de asistencia, pudiendo compartir su información personal con contratistas, subcontratistas, proveedores, proveedores tecnológicos, proveedores de salud, operadores logísticos, compañías financieras, compañías de franquicias, compañías de terceros que estén relacionados con la prestación de los servicios de asistencia aquí contratados, filiales del grupo AXA que se encuentren ubicadas en Colombia, y en cualquier otro país en donde las filiales del grupo AXA tenga operación o con cualquier tercero que con ocasión a la ejecución del servicio de asistencia deba conocer mi información personal, del mismo modo, autoriza el tratamiento de sus datos personales o para cualquier operación que resulte necesaria para la prestación del servicio de asistencia, a fin complementada o asociada. Esta autorización también involucra la revelación o encargo de su información personal dentro y fuera del territorio colombiano. Adicionalmente autoriza transferir y transmitir sus datos personales con terceros a nivel nacional e internacional cuando sea necesario siempre y cuando dicha transmisión o transferencia se relacione con el Servicio de asistencia solicitado.
- El Beneficiario autoriza el tratamiento de sus datos personales sensibles, siempre y cuando los mismos resulten indispensables para el desarrollo del servicio de asistencia. Manifiesta que conoce que la revelación de estos datos es facultativa.
- El Beneficiario autoriza el tratamiento de sus datos de carácter especial, por tanto, la información relativa a la salud y la información biométrica, será catalogada como información personal sensible y por tanto se tratará para los siguientes fines:

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

orientación médica general que no implica diagnóstico ni cita médica y la información relacionada con su estado de salud la cual sea reportada a través de la Central de Alarmas a proveedores de Salud, y en general a proveedores de servicios relacionados con los Servicios de este documento. Esta información es tratada con la finalidad exclusiva de contar con un esquema de seguridad que permita facilitar la prestación del Servicio de asistencia, identificar los tipos de servicios requeridos como usuario y en generar una mejor atención en sus Servicios de asistencia.

- El Beneficiario manifiesta que conoce que lo asisten los derechos señalados en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que regulan la materia.

Para más información debe consultar las políticas y condiciones a través de la página web: <https://www.axapartners.co/es>.

Adicionalmente, autoriza a AXA ASISTENCIA, mediante la aceptación expresa, que los datos de carácter personal que ha diligenciado o que diligenciará en la ejecución de la prestación de los Servicios, serán utilizados para: (i) la prestación del servicio de asistencia, (ii) para que lo contacten a través de canales presenciales o no presenciales para la recepción de publicidad, obsequios e información sobre diferentes productos de asistencia, (iii) adicionalmente autoriza a tratar sus datos personales de manera directa o a través de proveedores de servicio que serán consideradas como encargados de tratamientos de sus datos personales, (iv) autoriza utilizar su información personal para que se realicen informes comerciales, estadísticas, encuestas y estudios de mercado, (v) reconoce y acepta que existe la posibilidad de que AXA ASISTENCIA transfiera los datos personales a terceros con la finalidad de realizar actividades de telemarketing bajo la garantía de que AXA ASISTENCIA no utilizará de manera indebida la información personal. En el evento en que AXA ASISTENCIA les diera un uso distinto a los datos personales el Beneficiario podrá comunicar a AXA ASISTENCIA a través de correo electrónico sobre dicho uso, de manera que pueda formular cualquier tipo de oposición a dichos tratamientos en caso de no estar conforme.

- Es importante mencionar que la negativa del Beneficiario con relación a la entrega de los datos personales, así como la revocatoria del consentimiento otorgado sobre el uso de sus datos personales, imposibilita a AXA ASISTENCIA a incluirlos en cualquier base de datos que remita información instantánea y actualizada. Además, de solicitar la revocatoria, AXA ASISTENCIA garantizará que no recibirá información o comunicaciones sobre los diferentes servicios asistencias, encuestas de satisfacción y mejora del servicio asistencia, productos tecnológicos, aplicaciones, ofertas comerciales a través de medios electrónicos o por teléfono y cualquier otra actividad relacionada con la oferta de servicios y bienes de asistencia y de tecnología.
- En el evento en que desee ejercer sus derechos de acceso, cancelación, oposición, revocatoria de consentimiento, modificación o cualquier otro, podrá contactarnos a través de correo electrónico: [dataprivacy@axa-assistance.com](mailto:dataprivacy@axa-assistance.com) allí atenderemos su solicitud y ratificaremos todos sus derechos.
- Los datos personales y sensibles del Beneficiario no serán utilizados para hacer estudio

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

de mercado, minería de datos, segmentación de productos y/o perfilamiento de cliente.

- El Beneficiario declara que conoce y acepta que las orientaciones médicas que se brinden a través de la Central de Alarmas son generales y no implican el diagnóstico de ninguna patología, Enfermedad o padecimiento.
- El Beneficiario declara que conoce y acepta las responsabilidades derivadas de su negligencia que puedan llegar a ocasionar perjuicios o retrasos.
- El Beneficiario declara que ha leído, conoce y acepta el contenido de la asistencia y los Servicios que se incluyen en ella.

## **10. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

No serán atendidas las asistencias que sean consecuencia de las siguientes situaciones:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares. No esta excluidos los actos de terrorismo en países que NO están en guerra.
- 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, tormentas solares o geomagnéticas, etc.
- e) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- f) Cualquier tipo de pandemia debidamente declarada por la organización mundial de la salud OMS.

No serán asumidos por AXA ASISTENCIA, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

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

No serán tampoco asumidos por AXA ASISTENCIA los gastos que tenga que asumir el Beneficiario como consecuencia de:

- j) Hechos que originen daños, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- k) Hechos que impidan expresa o implícitamente, la debida prestación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.



poder legal o coacción del hecho.

No son objeto de asistencia o reembolso los siguientes:

- l) Los gastos pagados por el Beneficiario que no se encuentren mencionados en el Anexo No. 1 “Valores de las Asistencias Internacionales”
- m) Los hechos que se originen por la participación del Beneficiario en actos criminales.
- n) Los hechos causados por mala fe del Beneficiario.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de estas.

11. ANEXOS

ANEXO NO. 1: VALORES DE LAS ASISTENCIAS NACIONALES.

Asistencia viaje nacional							
GENERALIDADES							
<b>BENEFICIARIOS</b>	El titular de la tarjeta, el cónyuge, los ascendientes y descendientes en primer grado de las personas naturales aseguradas, estos son los hijos menores de 25 años, siempre que convivan con estas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción. <b>(Este producto aplica también para colombianos que tengan la tarjeta y que vivan o laboren fuera del país)</b>						
<b>AMBITO TERRITORIAL</b>	El derecho a las prestaciones de este anexo comenzará a partir del kilómetro 100 desde la dirección de domicilio del asegurado. Las asistencias referidas se extenderán al territorio de la República de Colombia, siempre y cuando la permanencia del asegurado y/o beneficiario(s) fuera de su domicilio habitual no sea superior a 100 días.						
ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL		LIMITE POR EVENTO					
Asistencias		CLASICA / INTERNACIONAL	ORO/GOLD	PLATINUM	BLACK	SIGNATURE	INFINITE
01	Gastos médicos por accidente o enfermedad	USD 2.000	USD 2.500	USD 3.000	USD 4.000	USD 4.500	USD 5.000
02	Gastos odontológicos por accidente o enfermedad	USD 100	USD 100	USD 200	USD 200	USD 300	USD 300
03	Traslados médicos de emergencia	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000
04	Traslado médico de emergencia y/o evacuación médica	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000
05	Gastos complementarios de ambulancia	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000
06	Medicamentos	USD 100	USD 100	USD 200	USD 200	USD 200	USD 700
07	Gastos de Hotel por convalecencia	USD 200 día / 10 noches	USD 200 día / 10 noches	USD 200 día / 10 noches	USD 200 día / 10 noches	USD 200 día / 10 noches	USD 200 día / 10 noches
08	Interrupción del viaje	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
09	Gastos de acompañamiento de un familiar	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
10	Acompañamiento y retorno de menores de 15 años	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
11	Traslado de restos mortales	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000
12	Contacto con el médico de cabecera	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
13	Asistencia administrativa	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
14	Pago de honorarios legales	N/A	USD 2.500	USD 2.500	USD 3.000	USD 3.000	USD 3.000
15	Adelantos de fondos	USD 6.000	USD 10.000	USD 15.000	USD 18.000	USD 18.000	USD 20.000
16	conserjería y servicios de información	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
17	Conexión con profesionales	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
18	Trasmisión de mensajes urgentes	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
ASISTENCIAS DE EQUIPAJE							
19	Localización y transporte de equipaje	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
20	Demora o extravío de equipaje	USD 150	USD 150	USD 300	USD 600	USD 600	USD 800
21	Pérdida definitiva de equipaje	USD 500	USD 600	USD 650	USD 1.500	USD 1.500	USD 2.000
OTRAS ASISTENCIAS							
22	Compensación de equipos portátiles por pérdida o daño accidental	NO CUBRE	NO CUBRE	NO CUBRE	USD 1.000 1 evento al año	USD 1.000 1 evento al año	USD 1.000 1 evento al año
Días de viaje		100 días			110 días		

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA Asistencia Colombia S.A quien es el responsable de las mismas.



Asistencia en viaje Nacional Corporativo y empresas					
GENERALIDADES					
<b>BENEFICIARIOS</b>		El titular de la tarjeta, el cónyuge, los ascendientes y descendientes en primer grado de las personas naturales aseguradas, estos son los hijos menores de 25 años, siempre que convivan con estas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción y/o funcionarios de la Empresa.			
<b>AMBITO TERRITORIAL</b>		Las asistencias referidas en el presente anexo se extenderán a todos los países del mundo, exceptuando el territorio de la República de Colombia, siempre y cuando la permanencia del asegurado y/o beneficiario (s) fuera de su domicilio habitual no sea superior a 100 días.			
ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL , TARJETA EMPRESARIAL Y CORPORATIVA		LIMITE POR EVENTO			
	Asistencias	MASTER CARD PYME	VISA EMPRESARIAL Y MASTERCARD BUSINESSCARD	VISA CORPORATIVA	MASTERCARD CORPORATE BLACK
01	Gastos médicos por accidente o enfermedad	USD 1.500	USD 2.000	USD 3.000	USD 5.000
02	Gastos odontológicos por accidente o enfermedad	300 USD en caso de accidente o enfermedad	300 USD en caso de accidente o enfermedad	300 USD en caso de accidente o enfermedad	300 USD en caso de accidente o enfermedad
03	Traslados médicos de emergencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
04	Traslado médico de emergencia y/o Evacuación medica	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000
05	Gastos complementarios de ambulancia	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000	USD 10.000
06	Medicamentos	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
07	Gastos de hotel por convalecencia	USD 2.000 / 10 Noches	USD 2.000 / 10 Noches	USD 2.000 / 10 Noches	USD 2.500 / 10 Noches
08	Interrupción del viaje	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
09	Gastos de acompañamiento de un familiar	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
10	Transporte de ejecutivos	2 EVENTOS	2 EVENTOS	2 EVENTOS	2 EVENTOS
11	Acompañamiento y retorno de menores de 15 años	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
12	Traslado de resto mortales	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
13	Contacto con el médico de cabecera	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados	Eventos ilimitados
14	Asistencia administrativa	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
15	Pago de honorarios legales	USD 1.000	USD 2.500	USD 2.500	USD 2.500
16	Adelantos de fondos	USD 6.000	USD 6.000	USD 6.000	USD 6.000
17	Consejería y servicios de información	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
18	Conexión con profesionales	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
19	Transmisiones de mensajes urgentes	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
20	Localización y transporte de equipaje	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
21	Demora o extravío de equipaje	USD 200	USD 200	USD 200	USD 500
22	Pérdida definitiva de equipaje	USD 1.800	USD 1.800	USD 1.800	USD 2.000
23	Compensación de equipaje portátiles por perdida o daño accidental	USD 500	USD 500	USD 500	USD 700

