



**CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y
EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE**

**CONDICIONADO AXA ASISTENCIA PARA EL PROGRAMA DE ASISTENCIA AL
HOGAR Y EMPRESAS**

VIGENTE DESDE

XX DE XXXX DE 2023

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:

Línea Bogotá DC

(+57) 601 644 6152

Línea Nacional

(+57) 01 8000 919 091

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

- 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.
- 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 ó 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 la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

CONTENIDO

PRINCIPAL	SUBCONTENIDOS	PÁGINA(S)
1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS		3 - 4
2. PROCEDIMIENTOS	2.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA. 2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA. 2.3 PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS. 2.4 COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA. 2.5 EVENTOS.	5 - 7
3. ASISTENCIAS AL HOGAR	3.1 GASTOS MENORES DE REPARACIÓN DERIVADOS DE LA EMERGENCIA - CERRAJERO DE EMERGENCIA - PLOMERÍA DE EMERGENCIA - ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA - VIDRIERÍA DE EMERGENCIA - TODERO - GASISTA 3.2 SERVICIOS EN CASO DE INHABILIDAD DE LA VIVIENDA - GASTOS DE HOTEL - GASTOS DE VIGILANCIA DE LA VIVIENDA O EMPRESA - GASTOS DE MUDANZA - GASTOS DE BODEGAJE 3.3 ALQUILER DE TV Y VIDEO 3.4 SERVICIO DE VIGILANTE O VALET PARKING POR EVENTOS 3.0 EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR	7 - 12
4. ASISTENCIAS A LAS PERSONAS	4.1 CONSULTORÍA JURIDICA TELEFONICA 4.2 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS, TÉCNICOS ESPECIALISTAS Y/O OTROS PROFESIONALES 4.3 REFERENCIA DE TELEFONOS DE EMERGENCIA 4.4 REFERENCIA DE NIÑERA EN CASO DE ACCIDENTE DE LOS PADRES 4.5 REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA, MÉDICO DOMICILIARIO, Y/O ENFERMERA 4.6 SOPORTE TECNOLÓGICO TELEFÓNICO (RECUPERAR INFORMACIÓN, CONFIGURACIONES E INSTALACIONES) 4.7 ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA	12 - 15

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

	EN CASO DE ROBO EMPRESARIAL	
	4.8 ASEADORA SUSTITUTA POR HOSPITALIZACIÓN	
	4.9 ASESORÍA TELEFÓNICA EN COMERCIO EXTERIOR	
	4.10 ASESORÍA EN MERCADEO DIGITAL	
	4.11 ASESORÍA TRIBUTARIA	
5. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO	5.1 LIMITACIÓN 5.2 COOPERACIÓN 5.3 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD	15
6. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA	6.1 FUERZA MAYOR 6.2 RESPONSABILIDAD 6.3 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD 6.4 LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS 6.5 DECLARACIÓN 6.6 SUBROGACIÓN	16 - 17
7. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL BENEFICIARIO		17 - 18
8. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA		19
9. ANEXOS	Anexo No. 1: Valores de las Asistencias al Hogar y Empresas	20 - 22

1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

PRELIMINAR - DEFINICIONES: Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente documento 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 Beneficiario, 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 al hogar.

2. Ámbito de territorialidad: El derecho a las prestaciones del Programa de asistencia al hogar 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. Beneficiarios: Persona Titular de la tarjeta de crédito emitida por Banco de Occidente, así como las personas que vivan en domicilio habitual del Titular y para tarjetahabientes empresariales el domicilio habitual de la empresa.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

5. Ciudad de residencia: La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia, de lo contrario no tendrán validez los servicios acá descritos.

6. Enfermedad: Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario que ocurra en el Periodo de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia al hogar.

7. Equipo médico y técnico de AXA ASISTENCIA: El personal médico, técnico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.

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 al hogar y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia. Un evento da lugar a una situación de asistencia, que se configura cuando el cliente de aviso a AXA Asistencia.

9. Familiares en primer grado de consanguinidad: Padres, hijos y cónyuge del Beneficiario.

10. 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.

11. Período de vigencia del servicio: Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia, por el hecho de contar con una tarjeta débito preferencial / Black o tarjeta de crédito activa y estar al día en sus pagos.

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

13. 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.

14. Vivienda: Inmueble habitual del Beneficiario, el cual debe estar ubicado en la Colombia.

15. Ciudades capitales principales: Se consideran ciudades capitales principales: Bogotá D.C.; Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Popayán, Riohacha. Salvo las zonas que, incluidas en las ciudades mencionadas, por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, AXA no tenga acceso.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

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:

- Bines de la tarjeta de crédito (6 primeros dígitos de la tarjeta de crédito)
- Su nombre y número de cédula.
- Dirección del inmueble Beneficiario.
- 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 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 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 no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido 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 servicios del Programa de asistencia al hogar. 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.

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

2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia Hogar, 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 esto, deberá llamar a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA dentro de los tres (3) días calendario siguientes a fin de proporcionar la información apropiada y solicitar la asistencia correspondiente. 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.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

2.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A 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 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 para Pólizas de seguro al hogar. 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

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia al hogar, 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) Según sea el caso, se podrá solicitar 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 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 o evento. Si transcurrido este periodo el Beneficiario 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 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.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA sobre el reembolso solicitado por el 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.
- b) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

2.4. COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no especificados en el presente Programa de asistencia al hogar 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 titular o 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 al hogar, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario. En el Anexo No. 1 se detalla cuales asistencias están limitadas por eventos.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

Como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda del Beneficiario, AXA ASISTENCIA prestará los Servicios de asistencia al hogar bajo las siguientes condiciones:

- a) En caso de presentarse una emergencia que deba ser atendida en los términos y condiciones definidos más adelante por un Electricista, Plomero, Cerrajero y/o Vidriero en la Vivienda.
- b) Se cubrirá la vivienda a la cual se le solicite la asistencia. Se cubrirán hasta dos viviendas por tarjeta ubicadas en territorio colombiano.
- c) 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 con el límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.
- d) Para Tarjetahabientes empresariales los Servicios brindados en caso de emergencia aplica en las instalaciones de la empresa, y en la vivienda del Titular solo si ésta hace las veces de empresa. No se cubren áreas comunes.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

A continuación se enuncian los servicios de asistencia al hogar amparados por el programa:

3.1. GASTOS MENORES DE REPARACIÓN DERIVADOS DE LA EMERGENCIA

Este servicio consiste en que AXA ASISTENCIA pagará hasta el monto máximo por Evento definido según cada tipo de tarjeta, por los gastos asociados a la reparación menor (mano de obra, materiales y el costo de desplazamiento del profesional), si hay lugar a ella, como consecuencia de una emergencia presentada según las condiciones indicadas más adelante (cerrajería de emergencia, plomería de emergencia, electricidad de emergencia y vidriería de emergencia). Esta asistencia es ilimitada en número de Eventos en el año por Vivienda, los cuales se indican en el Anexo No. 1 de este documento.

A continuación, se especifican los servicios de emergencia y las condiciones para cada caso:

3.1.1. CERRAJERO DE EMERGENCIA

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda, el Beneficiario 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 del presente servicio: 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.

3.1.2. 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. Los demás gastos posteriores al resane a los que pueda haber lugar, correrán por cuenta del Beneficiario.

Quedan excluidos del presente servicio: la reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

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.

3.1.3. 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. Los demás gastos posteriores al resane a los que pueda haber lugar, correrán por cuenta del Beneficiario.

Quedan excluidas del presente servicio: 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.

3.1.4. 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. Se debe tener en cuenta que los gastos incurridos en esta asistencia no deben superar el tope máximo por evento especificado en el Anexo No. 1 del presente documento.

Quedan excluidos del presente servicio: todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la Vivienda, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento del domicilio (es decir no ponga en riesgo la seguridad del domicilio), la rotura de cualquier tipo de espejos, así como los gastos de ornamentación que se generen.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

3.1.5. TODERO

AXA ASISTENCIA coordinará el envío de un profesional calificado para instalación de cortinas, cuadros, grifos, Mano de obra en pintura, instalación y armado de muebles, instalación de lámparas, pantallas de TV y reparación de goteras. No incluye materiales. El presente servicio se podrá solicitar una (01) vez al año como máximo.

3.1.6. GASISTA

A solicitud del Beneficiario, AXA Asistencia coordinará la asistencia de un técnico especialista para la verificación del adecuado funcionamiento de la instalación (Red) interna y los gasodomésticos del hogar.

El presente servicio se podrá solicitar una (01) vez al año como máximo.

3.2. SERVICIOS EN CASO DE INHABILIDAD DE LA VIVIENDA

3.2.1. GASTOS DE HOTEL

Cuando la Vivienda, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 3.1.1., 3.1.2., 3.1.3., 3.1.4., resultará inhabitable, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo los gastos de hospedaje del Beneficiario en un hotel cercano a su domicilio. Esta asistencia quedará limitada hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta, por noche para cuatro (4) personas que residan en la Vivienda, incluyendo el Beneficiario, y con un máximo de cinco (5) noches continuas de alojamiento por persona.

Quedan excluidos de este servicio los costos como alimentación, teléfono, bebidas y demás servicios diferentes al alojamiento, los cuales correrán por cuenta exclusiva del Beneficiario. No se cubre tampoco ningún otro gasto en que se incurra por fuera del hotel.

3.2.2. GASTOS DE VIGILANCIA DE LA VIVIENDA O EMPRESA

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 3.1.1., 3.1.2., 3.1.3., 3.1.4., resultará inhabitable (no cuenta con las condiciones mínimas de seguridad en cuanto al cerramiento de la vivienda o empresa) y siempre que la misma hubiera quedado desprotegida en sus accesos, AXA ASISTENCIA organizará y tomará a su cargo la vigilancia de la misma, durante máximo cinco (5) noches, hasta el monto máximo por Evento indicado según tipo de tarjeta. No obstante AXA ASISTENCIA no asumirá ninguna responsabilidad por pérdidas, daños o deterioros durante este período.

3.2.3. GASTOS DE MUDANZA

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 3.1.1., 3.1.2., 3.1.3., 3.1.4., resultará inhabitable (no cuenta con las condiciones mínimas de seguridad en cuanto al cerramiento de la vivienda o empresa), AXA ASISTENCIA

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

organizará y tomará a su cargo los gastos de mudanza del mobiliario y enseres que designe el Beneficiario, para ser trasladados a un domicilio provisional, dentro del mismo municipio donde ha ocurrido la emergencia, cubriendo hasta el monto máximo por Evento indicado según cada tipo de tarjeta.

3.2.4. GASTOS DE BODEGAJE

A solicitud del Beneficiario, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 3.1.1., 3.1.2., 3.1.3., 3.1.4., la vivienda o empresa resulte inhabitable y no haya un domicilio provisional al cual puedan trasladarse el mobiliario y enseres, AXA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos inherentes al depósito de los muebles o enseres en un guardamuebles del mismo municipio, cubriendo hasta un período máximo de cinco (5) días, cubriendo hasta el monto máximo por Evento indicado según cada tipo de tarjeta.

3.3. ALQUILER DE TV Y VIDEO

Si a consecuencia de un hurto (el Beneficiario debe presentar el denuncia como soporte) o de cualquier emergencia causada por incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua, se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor y/o vídeo y westos quedaran sin posibilidad de reparación automática, AXA ASISTENCIA pondrá a disposición del beneficiario, a título de comodato precario, otro u otros aparatos de similares características al averiado, cubriendo hasta un máximo de cinco (5) días calendario de alquiler y un monto cubierto en el Anexo No. 1 del presente documento según especificaciones de cada tipo de tarjeta. Este servicio se brindará únicamente en Medellín, Bogotá y Cali.

3.4. SERVICIO DE VIGILANTE O VALET PARKING POR EVENTOS

Este servicio consiste en que cuando haya lugar a un evento en la empresa del Beneficiario en el cual concurren varios vehículos de los invitados a tal evento, y estos vehículos deban ser parqueados en frente del perímetro de la empresa (100 metros a la redonda), AXA ASISTENCIA, previa solicitud del Beneficiario, enviará un valet parking o un vigilante con el fin de cuidar los vehículos mencionados. Este servicio está limitado por cantidad de eventos al año según cada tipo de tarjeta, especificados en el Anexo No. 1 de este documento.

3.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

Quedan excluidas del servicio de asistencia al hogar las siguientes residencias o situaciones:

- a) Residencias que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Beneficiario.
- b) Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Beneficiario o por terceros.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

- c) Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- d) 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.
- f) Daños ocasionados por plagas.
- g) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones del mismo.
- h) Daños ocasionados por la cimentación de la construcción.
- i) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.

4. SERVICIOS DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

Adicional a los servicios de asistencia al hogar mencionados en el artículo 3, a continuación, se relacionan otros servicios de asistencia a las personas cubiertos por el programa.

4.1. CONSULTORÍA JURIDICA TELEFONICA

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 consultaría legal telefónica brindado al Beneficiario se limita a conceptos básicos que puedan ser entregados al Beneficiario vía telefónica y no acompañamiento en procesos judiciales ni estructuración de los mismos, sin que se comprometa la responsabilidad de AXA ASISTENCIA y sin que sean de obligatorio cumplimiento para el Beneficiario. 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.

Las ramas del derecho en las que se podrá prestar asesoría jurídica son:

4.1.1. 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.

4.1.2. Derecho de familia

A solicitud del Beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho de familia, AXA ASISTENCIA prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dicha solicitud. Se resolverán inquietudes referentes a problemas personales y patrimoniales entre los miembros que integran la familia, como manejo de deudas del Beneficiario fallecido, hipotecas, herencias.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

4.1.3. 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.

4.1.4. 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.

4.1.5. Asesoría jurídica en caso de hurto

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.

4.2. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE TÉCNICOS, TÉCNICOS ESPECIALISTAS Y/O OTROS PROFESIONALES

Si como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda, y que no se encuentre cubierta por los servicios de asistencia, según las condiciones descritas en los numerales 3.1.1., 3.1.2., 3.1.3., 3.1.4., AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará el envío de técnicos en las siguientes especialidades: i) Electricista, ii) Plomero, iii) Cerrajero, iv) Vidriero; técnicos especialistas en: i) Hidráulica, ii) Electrónica, iii) Mampostería; y/o profesionales en: i) Jardinería, ii) Vigilancia, iii) Arquitectura, iv) Ebanistería, v) Pintura, vi) Lavado de tapetes.

El costo total de los servicios, incluido el desplazamiento, la mano de obra y los materiales, será asumido en su totalidad por el Beneficiario.

4.3. REFERENCIA DE TELEFONOS DE EMERGENCIA

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

4.4. REFERENCIA DE NIÑERA EN CASO DE ACCIDENTE DE LOS PADRES

Si a consecuencia de un Accidente en la Vivienda, los padres por prescripción médica se ven imposibilitados de cuidar a sus hijos menores de edad, previa solicitud del beneficiario, AXA ASISTENCIA referirá una niñera para su cuidado. Este servicio se prestará en caso de que en la Vivienda no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de dichos menores. Los costos de la niñera correrán por cuenta del beneficiario.

4.5. REFERENCIA Y COORDINACIÓN DE AMBULANCIA, MÉDICO DOMICILIARIO, Y/O ENFERMERA

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará los servicios requeridos por el mismo, como envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios referidos estará por cuenta del Beneficiario.

4.6. SOPORTE TECNOLÓGICO TELEFÓNICO (RECUPERAR INFORMACIÓN, CONFIGURACIONES E INSTALACIONES)

AXA ASISTENCIA orientará telefónicamente al Beneficiario, realizando conferencia con técnicos especializados, en caso de recuperar información, configuraciones e instalaciones. Así como cuando se presenten daños y el no funcionamiento de impresoras o computadoras en la Vivienda del Beneficiario.

4.7. ORIENTACIÓN JURÍDICA TELEFÓNICA EN CASO DE ROBO EMPRESARIAL

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

4.8. ASEADORA SUSTITUTA POR HOSPITALIZACIÓN

Cuando a consecuencia de una emergencia en la Empresa derivada de un incendio, rayo, explosión o impacto de vehículos que no sean de propiedad de las personas que trabajen en esta o de sus propietarios, la aseoadora resulte herida y se haga necesaria su hospitalización por más de tres (3) días, AXA ASISTENCIA enviará una aseoadora para que le sustituya, y cubrirá sus servicios hasta el límite establecido en el Anexo No. 1. Este servicio se brinda únicamente en las principales ciudades capitales de Colombia.

4.9. ASESORÍA TELEFÓNICA EN COMERCIO EXTERIOR

A solicitud del Beneficiario, AXA Asistencia comunicará al Beneficiario con un experto en las operaciones de comercio exterior que brindará una asesoría de manera telefónica

Importante:

- El tiempo máximo por llamada será de 40 minutos.
- Las recomendaciones suministradas no se deben entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad de AXA Asistencia.

4.10. ASESORÍA EN MERCADEO DIGITAL

A solicitud del Beneficiario, AXA Asistencia brindará asesoría de manera telefónica para la creación de la imagen de su negocio, posicionamiento de marca en portales digitales y redes sociales, además de asesoría en el desarrollo y administración de estrategias y

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

tácticas digitales.

Importante:

- El tiempo máximo por llamada será de 40 minutos.
- Las recomendaciones suministradas no se deben entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad de AXA Asistencia.

4.11. ASESORÍA TRIBUTARIA

A solicitud del Beneficiario, AXA Asistencia brindará asesoría de manera telefónica en aspectos relativos al derecho tributario.

Importante:

- El tiempo máximo por llamada será de 40 minutos.
- Las recomendaciones suministradas no se deben entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad de AXA Asistencia.

5. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

5.1. LIMITACIÓN

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

5.2. 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 y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA ASISTENCIA, con cargo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias.

5.3. 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 al hogar, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

6. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

6.1. 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.

6.2. 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 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 Beneficiario.

6.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de servicios de asistencia al hogar 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.

6.4. LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS

El Beneficiario 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 al hogar.

6.5. DECLARACIÓN

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

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

6.6. 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.

7. 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: 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

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

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 allí atenderemos su solicitud y ratificaremos todos sus derechos.
- Los datos personales y sensibles del Beneficiario no serán utilizados para hacer estudio 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.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.



CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y EMPRESAS - BANCO DE OCCIDENTE

8. 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 Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

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

- f) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del Beneficiario 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 daños 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 Beneficiario 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 Asistencia los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Beneficiario 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 Beneficiario en actos criminales.
- m) Los causados por mala fe del Beneficiario.

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.

9. ANEXOS

ANEXO NO. 1: VALORES DE LAS ASISTENCIAS AL HOGAR Y EMPRESAS.

Asistencia de Hogar							
GENERALIDADES							
BENEFICIARIOS		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.					
AMBITO TERRITORIAL		Inmueble del Beneficiario que se encuentre ubicado en Colombia.					
ASISTENCIA AL HOGAR		LIMITE POR EVENTO					
Asistencias		CLASICA / INTERNACIONAL	ORO/GOLD	PLATINUM	BLACK	SIGNATURE	INFINITE
Condiciones para la prestación del servicio.		Un Beneficiario podrá solicitar los servicios de asistencia máximo para dos viviendas.	Un Beneficiario podrá solicitar los servicios de asistencia máximo para dos viviendas.	Un Beneficiario podrá solicitar los servicios de asistencia máximo para dos viviendas.	Un Beneficiario podrá solicitar los servicios de asistencia máximo para dos viviendas.	Un Beneficiario podrá solicitar los servicios de asistencia máximo para dos viviendas.	Un Beneficiario podrá solicitar los servicios de asistencia máximo para dos viviendas.
01	Gastos menores de reparación (Mano de obra y materiales) en emergencias por Plomería, Vidriería, Electricidad, Cerrajería, Toder y Gasista).	USD 200 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos	USD 200 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos	USD 300 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos	USD 400 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos	USD 400 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos	USD 400 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos
02	Hotel por inhabilitación de la vivienda a consecuencia de una asistencia de plomería, vidriería, cerrajería y electricidad (No incluye gastos adicionales de alojamiento).	USD 100 / Por noche y por beneficiario / Máx 5 noches y 4 beneficiarios. Dos eventos al año	USD 100 / Por noche y por beneficiario / Máx 5 noches y 4 beneficiarios. Dos eventos al año	USD 100 / Por noche y por beneficiario / Máx 5 noches y 4 beneficiarios. Dos eventos al año	USD 100 / Por noche y por beneficiario / Máx 5 noches y 4 beneficiarios. Dos eventos al año	USD 100 / Por noche y por beneficiario / Máx 5 noches y 4 beneficiarios. Dos eventos al año	USD 100 / Por noche y por beneficiario / Máx 5 noches y 4 beneficiarios. Dos eventos al año
03	Vigilancia por inhabilitación de la vivienda a consecuencia de una asistencia de plomería, vidriería, cerrajería y electricidad.	USD 100 / Por día / Máx 5 días y 2 eventos al año	USD 100 / Por día / Máx 5 días y 2 eventos al año	USD 100 / Por día / Máx 5 días y 2 eventos al año	USD 100 / Por día / Máx 5 días y 2 eventos al año	USD 100 / Por día / Máx 5 días y 2 eventos al año	USD 100 / Por día / Máx 5 días y 2 eventos al año
04	Gastos de mudanza por inhabilitación de la vivienda a consecuencia de una asistencia de plomería, vidriería, cerrajería y electricidad.	USD 150 / mobiliario y enseres /dentro del municipio (2 eventos al año)	USD 150 / mobiliario y enseres /dentro del municipio (2 eventos al año)	USD 150 / mobiliario y enseres /dentro del municipio (2 eventos al año)	USD 200 / mobiliario y enseres /dentro del municipio (2 eventos al año)	USD 200 / mobiliario y enseres /dentro del municipio (2 eventos al año)	USD 200 / mobiliario y enseres /dentro del municipio (2 eventos al año)
05	Gastos de bodegaje de los muebles o enseres, por inhabilitación de la vivienda, a consecuencia de una asistencia de plomería, vidriería, cerrajería y electricidad.	USD 100 / Por noche / Máx 5 noches (2 eventos al año)	USD 100 / Por noche / Máx 5 noches (2 eventos al año)	USD 100 / Por noche / Máx 5 noches (2 eventos al año)	USD 100 / Por noche / Máx 5 noches (2 eventos al año)	USD 100 / Por noche / Máx 5 noches (2 eventos al año)	USD 100 / Por noche / Máx 5 noches (2 eventos al año)
06	Consultoría Legal Telefónica, Derecho Civil, Responsabilidad Civil, Derecho Laboral, en caso de robo.	Se prestará asesoría jurídica telefónica, para resolver inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración, asesoría en caso de robo en el hogar, etc.	Se prestará asesoría jurídica telefónica, para resolver inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración, asesoría en caso de robo en el hogar, etc.	Se prestará asesoría jurídica telefónica, para resolver inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración, asesoría en caso de robo en el hogar, etc.	Se prestará asesoría jurídica telefónica, para resolver inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración, asesoría en caso de robo en el hogar, etc.	Se prestará asesoría jurídica telefónica, para resolver inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración, asesoría en caso de robo en el hogar, etc.	Se prestará asesoría jurídica telefónica, para resolver inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración, asesoría en caso de robo en el hogar, etc.

CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR



07	Alquiler TV y Video, por robo o inutilización a causa de accidente (Solo en Bogotá, Medellín y Cali)	USD 100 / Diarios / Máx 5 días (3 eventos por año)	USD 100 / Diarios / Máx 5 días (3 eventos por año)	USD 100 / Diarios / Máx 5 días (3 eventos por año)	USD 100 / Diarios / Máx 5 días (3 eventos por año)	USD 100 / Diarios / Máx 5 días (3 eventos por año)	USD 100 / Diarios / Máx 5 días (3 eventos por año)
08	Referencia de técnicos y de otros profesionales.	Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del Beneficiario, se referenciará a técnicos en las siguientes especialidades: Secado de alfombras, Carpintero, Pintor, Arquitecto, Decorador, Ebanista, Técnicos para TV Satelital o cable, Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno), Técnicos en electrónica. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del Beneficiario, se referenciará a técnicos en las siguientes especialidades: Secado de alfombras, Carpintero, Pintor, Arquitecto, Decorador, Ebanista, Técnicos para TV Satelital o cable, Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno), Técnicos en electrónica. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del Beneficiario, se referenciará a técnicos en las siguientes especialidades: Secado de alfombras, Carpintero, Pintor, Arquitecto, Decorador, Ebanista, Técnicos para TV Satelital o cable, Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno), Técnicos en electrónica. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del Beneficiario, se referenciará a técnicos en las siguientes especialidades: Secado de alfombras, Carpintero, Pintor, Arquitecto, Decorador, Ebanista, Técnicos para TV Satelital o cable, Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno), Técnicos en electrónica. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del Beneficiario, se referenciará a técnicos en las siguientes especialidades: Secado de alfombras, Carpintero, Pintor, Arquitecto, Decorador, Ebanista, Técnicos para TV Satelital o cable, Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno), Técnicos en electrónica. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del Beneficiario, se referenciará a técnicos en las siguientes especialidades: Secado de alfombras, Carpintero, Pintor, Arquitecto, Decorador, Ebanista, Técnicos para TV Satelital o cable, Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno), Técnicos en electrónica. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.
09	Referencia teléfonos de emergencia.	Se dará referencia ilimitada de los principales teléfonos de emergencia (Bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros).	Se dará referencia ilimitada de los principales teléfonos de emergencia (Bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros).	Se dará referencia ilimitada de los principales teléfonos de emergencia (Bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros).	Se dará referencia ilimitada de los principales teléfonos de emergencia (Bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros).	Se dará referencia ilimitada de los principales teléfonos de emergencia (Bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros).	Se dará referencia ilimitada de los principales teléfonos de emergencia (Bomberos, policía, defensa civil, cruz roja, entre otros).
10	Referencia de niñera en caso de accidente de los padres.	Se referenciará a una niñera si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar, por prescripción médica, a sus hijos menores.	Se referenciará a una niñera si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar, por prescripción médica, a sus hijos menores.	Se referenciará a una niñera si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar, por prescripción médica, a sus hijos menores.	Se referenciará a una niñera si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar, por prescripción médica, a sus hijos menores.	Se referenciará a una niñera si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar, por prescripción médica, a sus hijos menores.	Se referenciará a una niñera si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar, por prescripción médica, a sus hijos menores.
11	Referencia y envío de ambulancia, medico domiciliario, y/o enfermera.	En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud del Beneficiario, Se referenciará los servicios requeridos por el mismo, envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud del Beneficiario, Se referenciará los servicios requeridos por el mismo, envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud del Beneficiario, Se referenciará los servicios requeridos por el mismo, envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud del Beneficiario, Se referenciará los servicios requeridos por el mismo, envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud del Beneficiario, Se referenciará los servicios requeridos por el mismo, envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.	En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario, previa solicitud del Beneficiario, Se referenciará los servicios requeridos por el mismo, envío de ambulancia, médico domiciliario y/o enfermera. El costo de los servicios será por cuenta del Beneficiario.

CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR



Asistencia a las Empresas					
ASISTENCIA A LA EMPRESA		LIMITE POR EVENTO			
	Asistencias	MASTER CARD PYME	VISA EMPRESARIAL Y M.C. BUSINESSCARD	VISA CORPORATIVA	MASTER CARD CORPORATE BLACK
01	Gastos menores de reparación (Mano de obra y materiales) en emergencias por Plomería, Vidriería, Electricidad, Cerrajería, Todero y Gasista).	USD 300 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos	USD 400 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos	USD 400 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos	USD 400 / Por Evento / Por profesional / Ilimitado por eventos
02	Vigilante o valet parking para eventos	N/A	2 eventos al año (no 24 ni 31 de diciembre)	2 eventos al año (no 24 ni 31 de diciembre)	2 eventos al año (no 24 ni 31 de diciembre)
03	Asesoría tributaria	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	3 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	4 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	5 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta
04	Asesoría en exportaciones	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta
05	Asesoría en Marketing digital	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta
06	Aseadora sustituta	Hasta 5 horas diurnas	Hasta 5 horas diurnas	Hasta 5 horas diurnas	Hasta 5 horas diurnas
07	Soporte tecnológico	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta
08	Orientación legal	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta	2 eventos hasta año hasta 40 minutos de consulta

Banco de Occidente S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de la cual se 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.