

CONDICIONES DE ASISTENCIA MULTIASISTENCIA – BANCO COLPATRIA TARJETAS PREMIUM

Señor Beneficiario, en las presentes condiciones de uso se describen los servicios de asistencia “Servicios” que serán prestados o coordinados a través de AXA Asistencia Colombia S.A. “AXA” sociedad constituida bajo las leyes colombianas identificada con NIT 800.244.309-1.

Importante: Por favor tenga en cuenta que este texto hace parte de las asistencias brindadas por las tarjetas de crédito emitidas por BANCO COLPATRIA, en donde usted actúa como Beneficiario de los Servicios, y se relaciona exclusivamente con las responsabilidades de AXA, derivadas de la prestación de los Servicios. En adelante, nos referimos a usted como el “Beneficiario” y/o “tarjetahabiente”.

Central de alarma: Tenga en cuenta que, en caso de ocurrencia de un evento cubierto por el presente condicionado de Servicios, usted deberá solicitar siempre la asistencia a la central telefónica nacional número 018000979979 o 6444494 en Bogotá de AXA en adelante “Central de alarma”.

Condiciones Generales

Tenga presente que, AXA estará a cargo de prestar o coordinar los Servicios exclusivamente en territorio colombiano; Los Servicios que estarán a su disposición serán los siguientes:

- i) Servicio de transporte en caso de viaje
- ii) Conductor elegido
- iii) Cerrajería vehicular
- iv) Asesoría jurídica en caso de accidente de tránsito

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

Para los efectos de este Anexo se entenderá por:

1.1. Accidente: Todo acontecimiento que provoque daños materiales a un Vehículo del Beneficiario, ocurrido única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente, que ocurra en el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.

1.2. Ámbito de territorialidad: Este servicio se prestará solo en ciudades principales Bogotá, Medellín, Cali, Pereira, Barranquilla y Bucaramanga.

- 1.3. Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo del Vehículo del Beneficiario.
- 1.4. Beneficiarios:** Toda persona titular de una tarjeta de crédito oro, platinum, black, infinite y metal emitidas por BANCO COLPATRIA que tenga residencia permanente en Colombia. Para prestar el servicio el titular deberá estar presente en el lugar del evento.
- 1.5. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.
- 1.6. Equipo técnico:** El personal asistencial apropiado que esté prestando el Servicio a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en el Ámbito de territorialidad.
- 1.7. 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.
- 1.8. Asegurado:** Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.
- 1.9. Servicios de asistencia:** Los servicios asistenciales que presta AXA a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente Anexo.
- 1.10. Situación de asistencia:** Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente Anexo, 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 dentro del Ámbito de territorialidad.
- 1.11. Vehículo:** Vehículo particular liviano, entendiéndose como automóvil, campero, camioneta cerrada de pasajeros o pick-ups, a nombre del Beneficiario.

El límite de eventos o número de servicios por cobertura, se tomará por cliente y no por vehículo

2. Servicios de asistencia: Los siguientes son los Servicios de asistencia amparados bajo el presente texto.

2.1 Servicio de transporte en caso de viaje:

Si el Beneficiario estando en su Ciudad de residencia no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio programado para ser trasladado hasta el aeropuerto de Ciudad de residencia solo por ida al aeropuerto. Este servicio

deberá ser programado con 24 horas de anticipación. Se cubrirá hasta los siguientes números de Eventos por Tarjeta, por año calendario, según su tipo de tarjeta de crédito así:

Tipo de Tarjeta	Limitación por servicio
Oro	2- Solo ida al aeropuerto
Platinum	4- solo ida al aeropuerto
Black – Signature	4- Solo ida al aeropuerto
Infinite	8- Solo ida al aeropuerto
Metal	12- Solo ida al aeropuerto

Tipo de Tarjeta	Limitación por servicio
Empresariales	2- Solo ida al aeropuerto
Empresariales Black – Signature - Infinite	4- solo ida al aeropuerto

- Solo se asignará un vehículo por servicio de tamaño standard. (5 pasajeros incluyendo el conductor)
- Es obligatorio que el beneficiario sea quien viaje y el tiquete de avión deberá estar a nombre del titular de la tarjeta de crédito.
- Si en caso de fuerza mayor se presentara un inconveniente con la programación del servicio, el beneficiario deberá buscar los medios de transporte necesarios para su traslado al aeropuerto y AXA procederá a reembolsar el costo de este transporte de acuerdo con las tablas de precios y distancias establecidas. AXA Asistencia no se hará responsable por perdida de vuelos o reservas y sus respectivos costos.
- En la llamada inicial el Beneficiario debe indicar el lugar exacto donde se recogerá y la hora de prestación del servicio.
- El Beneficiario debe estar listo en el sitio y la hora acordada.
- Si el Beneficiario desea cancelar el servicio solicitado, debe comunicarse con AXA ASISTENCIA con dos (2) horas de anticipación a la hora inicialmente indicada para la prestación del servicio, si por algún motivo incumple con esta condición, el Beneficiario perderá el derecho a una segunda solicitud del servicio de traslado.
- No se acumulan eventos de un año a otro.

2.2 Servicio de conductor elegido:

En caso que el asegurado y/o el conductor del vehículo autorizado por el mismo, decida utilizar el servicio, la compañía se encargará de enviar un conductor que realice el traslado del vehículo y del asegurado, desde el sitio donde se encuentre hasta el lugar que haya indicado con anterioridad. Esta cobertura se extiende hasta 30 kilómetros fuera del perímetro urbano en ciudades principales. Este servicio se prestará por máximo 6 eventos en el año y uno por mes para todas las tarjetas Premium.

2.3 Cerrajería vehicular:

En caso de inmovilización del Vehículo del Asegurado a consecuencia de la pérdida o hurto de llaves, en la Ciudad de residencia del Asegurado, AXA ASISTENCIA coordinará y enviará un técnico para realizar la apertura de la puerta del Vehículo, cubriendo los costos de desplazamiento y mano de obra del técnico; más no se cubrirán los costos a que haya lugar por valor de cambio de llaves. Este servicio se prestará máximo 4 veces en el año para todas las tarjetas Premium.

2.4 Asistencia jurídica telefónica en caso de accidente automovilístico:

Una vez conocida por AXA ASISTENCIA la situación en la cual se encuentra el Beneficiario, en razón a un Accidente automovilístico y si las condiciones así lo requieren, se procederá a contactar telefónicamente a uno de los abogados de turno, y en lo posible se le pondrá en conferencia, ofreciéndole al Beneficiario asesoría legal inmediata. Se evaluará la situación, considerando los daños de los vehículos y la responsabilidad de los involucrados. Este servicio se prestará de manera ilimitada.

4. Procedimiento para la solicitud del Servicio 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 prevista, la cual cuenta con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionar los siguientes datos:

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

Antes de prestar los Servicios de asistencia, se tendrá en cuenta que el tarjetahabiente se encuentre activo y sin bloqueos en su tarjeta.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico y médico de AXA tendrá libre acceso a la historia clínica de acuerdo a la autorización dada por usted con la aceptación del presente texto, para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir los Servicios de asistencia.

Se establece que para los Servicios de asistencia en que implique traslados de personas, el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y lugares de zona roja.

5. Obligaciones generales del Beneficiario: En caso de ocurrencia de un Accidente cubierto por el presente Anexo el Beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia a la central telefónica de AXA "Central de alarma".

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

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

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

- ✓ **Comunicación a la Central de Alarma:** Dentro de las 24 horas de ocurrido el Accidente y antes de abandonar el lugar del mismo, el Beneficiario deberá comunicar a la Central de alarma de AXA los datos relativos al profesional y/o establecimientos sanitarios contratado y los motivos que le han impedido formular la oportuna solicitud de asistencia.
- ✓ **Autorización de la Central de Alarma:** Los servicios que se contraten deberán ser expresamente autorizados por la Central de Alarma de AXA y adecuarse a la naturaleza del accidente sufrido y a las demás circunstancias del caso. AXA de cualquier manera se reserva el derecho de dar autorización o no al caso.

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

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

No obstante, a lo anterior, siempre y cuando se encuentre en grave peligro la vida del Beneficiario, éste y/o un representante, deberá siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos.

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

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

6. Exclusiones generales de los servicios. Las siguientes son las exclusiones generales a los servicios descritos en el numeral 2:

- a. No son objeto de **cobertura** de asistencia los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización de AXA; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con AXA.
- b. Las asistencias que a discrecionalidad de AXA después del estudio de cada Asistencia específica, no se configuren como una consecuencia derivada de una emergencia o accidente no intencional por parte del Beneficiario o terceros.
- c. Las exclusiones específicas definidas para cada servicio de asistencia definidas en el numeral 2 de este Anexo.
- d. Todas aquellas solicitudes que de acuerdo a la revisión del Equipo técnico de AXA se definan como que no tienen derecho a cobertura.
- e. Vehículos de competición o que participen activamente en eventos automovilísticos.

Quedan excluidos de la cobertura objeto del presente Anexo las consecuencias a los siguientes hechos:

- f. Los causados por mala fe del Beneficiario.
- g. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como pero no limitados a inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- h. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- i. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad y/o casos fortuitos.
- j. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- k. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, riñas o desafíos.
- l. Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por AXA según las indicaciones estipuladas en el presente Anexo.
- m. Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.
- n. Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.

- o. Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- p. 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.
- q. La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

7. Declaraciones y autorizaciones de tratamiento de datos personales.

- ✓ Autorizo a AXA para que realice el tratamiento de mi información personal, la cual sea necesaria para el cumplimiento de los deberes legales relacionados con el Servicio de asistencia, pudiendo compartir mi 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, autorizo el tratamiento de mis 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 mi información personal dentro y fuera del territorio colombiano. Adicionalmente autorizo transferir y transmitir mis 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.
- ✓ Autorizo el tratamiento de mis datos personales sensibles, siempre y cuando los mismos resulten indispensables para el desarrollo del servicio de asistencia. Manifiesto que conozco que la revelación de estos datos es facultativa.
- ✓ Autorizo el tratamiento de mis datos de carácter especial, por tanto, la información relativa a la salud y a 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 Alarma a proveedores de Salud, y en general proveedores de servicios relacionados con los Servicios de este anexo. 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.
- ✓ Manifiesto que conozco que me asisten los derechos señalados en la ley 1581 de 2012 y las demás normas que regulan la materia.
Para mayor información por favor consultar las políticas y condiciones a través de la página web www.axa-assistance.com.co/recursos/oa110_politica_proteccion_tratamiento_datos_personales_final.pdf.

- ✓ Adicionalmente, autorizo a AXA, 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 me contacten a través de canales presenciales o no presenciales para la recepción de publicidad, obsequios e información sobre diferentes productos de asistencia, (iii) adicionalmente autorizo a tratar mis datos personales de manera directa o a través de proveedores de servicio que serán consideradas como encargados de tratamientos de mis datos personales, (iv) autorizo utilizar mi información personal para que se realicen informes comerciales, estadísticas, encuestas y estudios de mercado, (v) reconozco y acepto que existe la posibilidad de que AXA ceda o transfiera sus datos personales a terceros con la finalidad de realizar actividades de telemarketing bajo la garantía de que AXA no utilizará de manera indebida la información personal. En el evento en que AXA le diera un uso distinto a sus datos personales le comunicarán al correo electrónico 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 en la entrega de los datos personales, así como la revocatoria del consentimiento otorgado sobre el uso de los datos personales, imposibilita a AXA a incluirlos en cualquier base de datos que remita información instantánea y actualizada. Además, de solicitar la revocatoria, AXA 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 los siguientes canales: a través de correo electrónico novedades@axa-assistance.com allí atenderemos su solicitud y ratificaremos todos sus derechos.

- ✓ Mis datos personales y sensibles no serán utilizados para hacer estudio de mercado, minería de datos, segmentación de productos y/o perfilamiento de cliente.
- ✓ Declaro que conozco y acepto que las orientaciones médicas que se brinden a través de la Central de Alarma son generales y no implican el diagnóstico de ninguna patología, enfermedad o padecimiento.
- ✓ Declaro y acepto que en el evento en a través de la orientación médica de la Central de Alarma se me sugiera remitirme a un médico especialista, centro hospitalario o de urgencias, asumiré este traslado bajo mi responsabilidad.
- ✓ Declaro que conozco y acepto las responsabilidades derivadas de mi negligencia en servicios como el de ambulancia que puedan llegar a ocasionar perjuicios o demoras en el traslado.
- ✓ Declaro que he leído, conozco y acepto el contenido de la asistencia y los Servicios que se incluyen en ella.

8. Límites de responsabilidad de AXA: La prestación de cualquiera de los Servicios, o el pago de cualquier suma de dinero derivada de las coberturas descritas en el presente Anexo, no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA, respecto de los amparos básicos de la póliza de Seguros, a la que

accede el Anexo.

AXA, queda relevada de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del Beneficiario o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este Anexo.

Así mismo AXA no se responsabiliza de los retrasos o incumplimientos debido a las especiales características administrativas, casos de fuerza mayor o caso fortuito. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por Fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA ASISTENCIA cumplir sus obligaciones.

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

Las obligaciones que asume AXA conforme al presente Anexo, quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni AXA ni la Aseguradora podrán reclamarse), multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de AXA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

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

9. **Eventos.** Las garantías en el presente condicionado expresadas con límite de Eventos, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en mes calendario y/o termino de vigencia de la póliza de la cual hace parte el presente Anexo. En caso que el cliente posea más de una tarjeta, solo se tomará el número de eventos de la que tiene mayor rango. No se acumulan eventos de un año a otro.
10. **Revocación de los Servicios:** La revocación o la terminación de la Póliza de Seguro a la que accede el presente Anexo, implica la revocación o terminación del mismo, por lo tanto, los amparos de

asistencia se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas en la póliza.

- 11. 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 Anexo, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- 12. Subrogación.** AXA 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 estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza. Igualmente, AXA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Beneficiario.
- 13. Declaración.** El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente Programa de asistencia a Club y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

Última actualización: 26 de septiembre 2019

Importante: Estas condiciones aplican única y exclusivamente para los servicios prestados por AXA Asistencia Colombia S.A.