



AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A  
POLIZA DE SEGURO DE VIDA GRUPO DEUDOR  
CONDICIONES PARTICULARES

**CLAUSULADO GENERAL**

Salvo los amparos que se otorgan mediante las presentes condiciones particulares, en lo no contemplado aplica las condiciones generales contenidas en el clausulado 26/11/2024-1404-P-34-VIDAGRUP\_NOV2024-D001 AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., en adelante AXA COLPATRIA, el cual podrá ser consultado en la página web [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) – Productos para Empresas – Vida Grupo Deudor – Consulta de Clausulado. Cualquier contradicción entre una cláusula del condicionado general y una del condicionado particular, prima este último.

Los amparos no contenidos en este condicionado se consideran excluidos de este seguro.

Los amparos aplicarán desde el primer día de vigencia del seguro y cualquiera que sea la causa u origen del siniestro, salvo que se configure alguna de las causales de exclusión expresamente establecidas en el numeral 1.3 de estas condiciones.

**1.1 AMPARO BÁSICO DE MUERTE**

AXA COLPATRIA CUBRE EL RIESGO DE MUERTE, INCLUIDO MUERTE POR CAUSA NATURAL, ACCIDENTAL, SUICIDIO, SUICIDIO ASISTIDO, EUTANASIA, DESAPARICIÓN FORZADA, MUERTE PRESUNTA, HOMICIDIO, PANDEMIA Y EPIDEMIAS, TERRORISMO SIEMPRE Y CUANDO EL ASEGURADO NO ACTÚE COMO SUJETO ACTIVO Y LA MUERTE DERIVADA O RELACIONADA CON VIH POSITIVO O SIDA, DESDE EL PRIMER DÍA DE VIGENCIA.

**1.2. AMPAROS OPCIONALES**

**1.2.1 INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE.**

EN TODO CASO, SE ENTENDERÁ COMO FECHA DE SINIESTRO, LA FECHA DE ESTRUCTURACIÓN DE LA PÉRDIDA DE LA CAPACIDAD LABORAL PERMANENTE PARA TODOS LOS ASEGURADOS QUE SE ENCUENTREN BAJO EL RÉGIMEN COMÚN; PARA AQUELLOS ASEGURADOS QUE HAGAN PARTE DE UN RÉGIMEN ESPECIAL, SE CEÑIRÁ A LA FECHA DE RESOLUCIÓN POR PARTE DE LA ENTIDAD COMPETENTE

**DEFINICIÓN CAPACIDAD LABORAL.**

DE ACUERDO AL DECRETO 1507 DEL 2014 EN SU ARTÍCULO 2 LA PÉRDIDA DE CAPACIDAD LABORAL ES EL CONJUNTO DE HABILIDADES, DESTREZAS, APTITUDES Y/O POTENCIALIDADES DE ORDEN FÍSICO, MENTAL Y SOCIAL, QUE PERMITEN DESEMPEÑARSE EN UN TRABAJO, EN DONDE LA INVALIDEZ SE DEFINE COMO LA PÉRDIDA DE LA CAPACIDAD LABORAL U OCUPACIONAL IGUAL O SUPERIOR AL 50%.

CUANDO SE PRESENTE UNA RECLAMACIÓN POR INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, Y ESTA NO LLEGARE AL PORCENTAJE REQUERIDO POR LA POLIZA PARA SU PAGO, LA COBERTURA NO CESARÁ Y POR LO TANTO LOS AMPAROS SEGUIRÁN VIGENTES. CASO EN EL CUAL, LA COMPAÑÍA ASEGURADORA DEBERÁ NOTIFICAR AL CLIENTE POR ESCRITO SOBRE LA CONTINUIDAD DE COBERTURA.

LOS AMPAROS DE MUERTE E INCAPACIDAD TOTAL Y PERMANENTE, POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE, EXTENDERÁN SU COBERTURA A LOS SIGUIENTES EVENTOS, MÁS NO LIMITADOS A:

- La tentativa de suicidio o lesiones intencionalmente causadas por el asegurado a sí mismo, ya sea en estado de cordura o demencia sea esta temporal o permanente.
- Tentativa de homicidio, salvo el ocurrido en accidente de tránsito y sea esta la causa de la incapacidad total y permanente.
- Cuando el asegurado se encuentre bajo la influencia de bebidas embriagantes o de alucinógenos y sea esta la causa directa o indirecta de la muerte o es causa de la incapacidad total y permanente.
- Se cubre invalidez, desmembración o inutilización por accidente o enfermedad.
- El uso de vehículos o artefactos aéreos en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánicos de aviación o miembro de la tripulación.
- Práctica, entrenamiento o participación en deportes o actividades tales como espeleología, buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, planeadores, deportes de invierno.
- Las competencias o entrenamientos como aficionado, de actividades como: motociclismo, cuatrimoto, parapentismo, bungee jumping, puenting, rafting, downhill, paracaidismo, escalada de montañas, esquí en el hielo, buceo, artes marciales, entre otras.
- La muerte como consecuencia de epidemias o pandemias.

**1.3. EXCLUSIONES**

AXA COLPATRIA QUEDARÁ LIBERADA DE TODA RESPONSABILIDAD BAJO EL PRESENTE CONTRATO DE SEGURO CUANDO EL SINIESTRO SE PRESENTE COMO CONSECUENCIA DIRECTA O INDIRECTA DE:

**1.3.1 GENERALES APLICABLES A TODOS LOS AMPAROS**

- A. GUERRA (DECLARADA O NO), GUERRA CIVIL, INVASIÓN, REBELIÓN, SEDICIÓN O ASONADA
- B. TERRORISMO ACTIVO POR PARTE DEL ASEGURADO.
- C. TERRORISMO RADIOACTIVO, NUCLEAR, BIOLÓGICO Y QUÍMICO. FISIÓN O FUSIÓN NUCLEAR, LIBERACIÓN SUBITA DE ENERGÍA ATÓMICA.

**3.2. EDAD DE INGRESO Y PERMANENCIA**

**3.2.1 Amparo Básico:** Sin límite de edad de ingreso, ni de permanencia.

**3.2.2 Incapacidad total y permanente:** Sin límite de edad de ingreso, ni de permanencia.

**3.4. VIGENCIA INDIVIDUAL DEL SEGURO**

La cobertura individual comenzará a partir de la iniciación de la vigencia del seguro tomado por cuenta de sus deudores para los créditos actuales del Banco y a partir de la fecha y hora de activación de cada Tarjeta de Crédito nueva u originado por el Banco.

**3.6 CAUSALES DE TERMINACIÓN DEL SEGURO INDIVIDUAL**

El seguro de cualquiera de las personas amparadas por la presente póliza y sus anexos termina por las siguientes causas:

- a. Por mora en el pago de la prima anual o de cualquier cuota si la prima anual ha sido fraccionada, vencido el período de gracia de un mes calendario contado a partir de la fecha de pago pactada.
- b. Por revocación unilateral por escrito del Tomador o del Asegurado.
- c. Por muerte o incapacidad del Asegurado
- d. En el seguro de Vida de Grupo Deudores, además de las anteriores: (I) Cuando la obligación del asegurado deudor se extinga íntegramente. (II) Para aquellos asegurados conjuntamente por una misma acreencia, en la fecha del fallecimiento o de la declaratoria de incapacidad total y permanente, de uno cualquiera de los asegurados respecto del cual se realice el riesgo cubierto.

**3.7. VALOR ASEGURADO INDIVIDUAL**

El valor asegurado por persona será el saldo total de la deuda, incluyendo capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos y honorarios de cobranza, primas de seguro y cualquier otra suma a cargo del deudor relacionada con la operación de crédito, según certificación expedida por el área respectiva del Banco al momento del fallecimiento o de la estructuración de la incapacidad total y permanente del deudor.

**3.12. DECLARACIÓN INEXACTA O RETICENTE**

El Tomador y los Asegurados individualmente considerados, están obligados a declarar sinceramente los hechos o circunstancias que determinan su estado al momento de contratar el Seguro. La omisión o la inexactitud en las declaraciones hechas a AXA COLPATRIA darán lugar a las sanciones previstas en los artículos 1058 y 1158 del Código de Comercio y general la objeción a las reclamaciones por reticencia.

**3.17 OBLIGACIONES DEL ASEGURADO EN CASO DE SINIESTRO**

**3.17.1 AVISO DEL SINIESTRO**

El Tomador, Asegurado o beneficiario, según el caso, tiene la obligación de dar aviso a AXA COLPATRIA de toda lesión, pérdida o muerte que pueda dar origen a una reclamación comprendida en los términos de esta póliza, dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

**3.17.2 PLAZO PARA EL PAGO DE LA INDEMNIZACIÓN**

AXA COLPATRIA efectuará el pago de las indemnizaciones en un periodo no mayor a cinco (05) días hábiles siguientes, contados a partir de la fecha de la presentación de la totalidad de la documentación.

**3.17.3 FORMALIZACIÓN DEL RECLAMO**

Teniendo en cuenta lo dispuesto por el artículo 1077 del Código de Comercio y los literales a y d del artículo 11 de la Ley 1328 de 2009 el asegurado tendrá plena libertad probatoria para escoger cualquiera de los medios probatorios permitidos por la ley, siempre y cuando el elegido sea idóneo, conducente y pertinente para demostrar claramente tales hechos. Para efectos de adelantar el trámite correspondiente al pago de indemnizaciones.

**Oficina principal:** Carrera 9 # 24 - 38 (Local 202 - Mezanine) • Bogotá D.C.-Colombia

**Línea Integral de Atención al Cliente:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 57 en Bogotá, 01 8000 512 620 para el resto del país y desde celular #247 • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) botón **Contactanos**

**Línea Exclusiva de Salud:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 50 en Bogotá, 01 8000 515 750 para el resto del país

También cuentas con la **Defensoría del Consumidor Financiero**:

**Teléfono móvil:** 313 499 80 23 • [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)

AXA COLPATRIA Seguros de Vida S.A.

Axa Colpatria pagará por conducto del tomador, a los beneficiarios o directamente a estos, la indemnización a que esté obligada por este seguro, a partir de la fecha en que se acredite la ocurrencia del siniestro mediante los documentos probatorios idóneos. Preferiblemente los siguientes:

Los siguientes serán los documentos que se aportan, para el trámite de reclamación bajo esta póliza:

**A. Para Muerte:**

- Certificación que emitirá el Banco, donde se especifique el saldo insoluto de la deuda a la fecha de la ocurrencia del siniestro, incluyendo capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos y honorarios de cobranza, primas de seguro, y cualquier otra suma a cargo del deudor relacionada con la operación de crédito.
- Copia del extracto de la Tarjeta Crédito para el mes de ocurrencia del siniestro.
- Fotocopia simple del Registro Civil de Defunción, o Certificado Expedido por Notaria Pública.
- Para los casos de muerte presunta por desaparición o desaparición forzada (secuestro), el Banco tendrá en cuenta lo dispuesto en el Artículo 1145 del Código de Comercio.
- Para los beneficiarios designados copia del documento de identificación

**B. Para Incapacidad Total y Permanente:**

- Certificación que emitirá el Banco, donde se especifique el saldo insoluto de la deuda a la fecha de la ocurrencia del siniestro, incluyendo capital, intereses corrientes, intereses de mora, gastos y honorarios de cobranza, primas de seguro, y cualquier otra suma a cargo del deudor relacionada con la operación de crédito.
- Copia del extracto de la Tarjeta Crédito para el mes de ocurrencia del siniestro.
- Calificación de la pérdida de capacidad Laboral en firme emitido por la Junta de calificación de Invalididad regional o Nacional, o por las entidades del sistema de Seguridad Social (EPS, ARL, AFP). Las personas que hacen parte de regímenes especiales como son: magisterios, fuerzas militares o de policía, entre otros, deberán aportar como prueba de su ITP el dictámen emitido por la Junta Regional o Nacional de Calificación de Invalidez. En todo caso los dictámenes deben determinar un porcentaje de perdida de capacidad laboral igual o superior al 50%.

**3.19. PERDIDA DEL DERECHO A LA INDEMIZACIÓN**

AXA COLPATRIA está exonerada de toda responsabilidad y el Tomador, Asegurado o Beneficiario, en su caso, pierden todo derecho derivado del presente Seguro, cuando la reclamación presentada fuere de cualquier manera fraudulenta, o si en apoyo de ella se hicieren o utilizaren declaraciones falsas o se emplearen otros medios o documentos engañosos o dolosos.

**3.23. NORMAS PARA LA APLICACIÓN E INTERPRETACIÓN**

Las disposiciones contenidas en este Contrato de Seguro se regirán por las leyes vigentes de la República de Colombia que le sean aplicables.

**3.24. DOMICILIO**

Sin perjuicio de las disposiciones procesales, para los efectos relacionados con el presente contrato, se fija como domicilio de las partes la ciudad mencionada en la carátula de la Póliza como lugar de expedición.

**3.25. NOTIFICACIONES**

Cualquier notificación que deban hacerse las partes para los efectos del presente contrato deberá consignarse por escrito, sin perjuicio de lo establecido en la condición 3.17.1, para el aviso del siniestro y será prueba suficiente de la misma la constancia de su envío por correo físico certificado y/o correo electrónico, dirigido a la última dirección conocida de la otra parte, así como la constancia de "recibido" con la firma respectiva de la parte destinataria

**ANEXO 1 - ASISTENCIAS**

MEDIANTE EL PRESENTE ANEXO, AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., EN ADELANTE AXA COLPATRIA, PRESTARÁ LOS SERVICIOS DE ASISTENCIAS DE ACUERDO CON LAS SIGUIENTES DESCRIPCIONES:

✓ **ASISTENCIA JURIDICA TELEFÓNICA**

El asegurado tendrá derecho al servicio de asesoría jurídica telefónica cuando tenga inquietudes en las siguientes ramas del derecho:

- Laboral
- Familia
- Consumo
- Administrativo

**Oficina principal:** Carrera 9 # 24 - 38 (Local 202 - Mezanine) • Bogotá D.C.-Colombia

**Línea Integral de Atención al Cliente:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 57 en Bogotá, 01 8000 512 620 para el resto del país y desde celular #247 • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) botón **Contactanos**

**Línea Exclusiva de Salud:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 50 en Bogotá, 01 8000 515 750 para el resto del país

También cuentas con la **Defensoría del Consumidor Financiero**:

**Teléfono móvil:** 313 499 80 23 • [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)

- Político
- Penal
- Notariado Y Registro
- Civil (Incluye Responsabilidad Civil)
- Derecho Civil
- Derecho Comercial

El Servicio de consultoría se realizará sobre la información suministrada por el asegurado

Este servicio sólo incluye conceptos básicos y generales.

Estos Conceptos No Comprometen La Responsabilidad De AXA Colpatria"

AXA Colpatria no podrá garantizar los resultados de las acciones que el asegurado adelante con base en la asesoría jurídica telefónica brindada en el presente servicio de asistencia.

**RAMAS DEL DERECHO INCLUIDAS EN EL SERVICIO DE ASISTENCIA.**

A Continuación, se describen las ramas del derecho incluidas dentro del servicio de asistencia:

- **DERECHO LABORAL:** Esta asistencia incluye: (I) Temas de contratación laboral (consejos prácticos en temas de contratación y formas de contratos según su forma y duración), (II) Temas relacionados con contratos de prestación de servicio, (iii) cláusulas ineficaces en los contratos de trabajo, (iv) suspensión y terminación del contrato de trabajo, (V) Trabajadoras del servicio doméstico, (vi) higiene y seguridad en el trabajo, (VII) Jornada laboral, vacaciones, horas extras, trabajos dominicales y festivos, (viii) protección a la maternidad, (ix) cesantías, (X) Terminación del contrato con y sin justa causa, (xi) teletrabajo, entre otras.
- **DERECHO DE FAMILIA:** Esta asistencia incluye: (I) Temas sobre el matrimonio (su validez y efectos), (II) Patria potestad, (III) guardadores, (IV) Divorcio, (V) Separación de cuerpos, (VI) Derechos y obligaciones entre los padres y los hijos, (VII) Adopción, (VIII) emancipación, (IX) Alimentos, entre otros.
- **DERECHO DE CONSUMO:** Esta asistencia incluye: (I) Asesoría en protección al consumidor, (II) Asesoría denuncias y demandas en materia de protección al consumidor, (III) Deberes y derechos como consumidor y (IV) CONSUMO Inteligente.
- **DERECHO ADMINISTRATIVO:** Esta asistencia incluye: Asesoría en asuntos administrativos y procedimiento administrativo.
- **DERECHO POLICIAL:** Esta asistencia incluye: (I) Base de convivencia y seguridad ciudadana, (II) Poder, función y actividad policial, (III) derechos y deberes en materia de convivencia, (IV) Tranquilidad y relaciones respetuosas, (IV) privacidad de las personas, (V) Protección a los bienes inmuebles y (VI) Consultas relacionadas con las normas policiales vigentes en Colombia.
- **DERECHO PENAL:** Esta asistencia incluye: (I) Asesoría en acciones penales derivadas de los accidentes de tránsito y lesiones en accidentes de tránsito y (II) Asesoría en delitos penales y las respectivas instrucciones para interponer denuncias penales.
- **DERECHO NOTARIAL:** Esta asistencia incluye: Asesoría en derecho de notariado y registro.
- **DERECHO RESPONSABILIDAD CIVIL:** Esta asistencia incluye asesoría legal especializada para orientar al usuario en casos donde se vea involucrado en situaciones relacionadas con daños y perjuicios ocasionados a terceros o cuando sea víctima de los mismos, en el marco del Derecho de Responsabilidad Civil.
- **DERECHO CIVIL:** Esta asistencia incluye: (I) Asesoría en personas, (II) Bienes, (III) Contratos y obligaciones CIVILES (IV) Sucesiones (V) Asesoría en responsabilidad civil
- **DERECHO COMERCIAL:** Esta asistencia incluye asesoría en contratos comerciales y mercantiles (I) Resolución de conflictos (II) Conciliaciones y negociaciones mercantiles (III) Obligaciones comerciales (iv) asesoría en requerimientos, (IV) Sanciones ante los órganos de control, Cámara de comercio Y Superintendencia de sociedades, (V) Asesoría en constitución, reestructuración, liquidación y ley de insolvenza



#### ✓ AUXILIO ECONÓMICO – CREMACIÓN COLECTIVA DE LA MASCOTA

A solicitud del asegurado si la mascota fallece por un accidente o por enfermedad, Asistencia Plus Colombia (APC) prestará un auxilio económico de cremación colectiva, hasta el límite especificado.

La asistencia se prestará máximo tres (3) eventos durante la vigencia de este paquete asistencial mascotas, con un límite reembolsable de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

La asistencia tiene una vigencia de 12 meses

El asegurado debe registrar su mascota o mascotas con anterioridad al correo [clientes@asistenciapluscolombia.com](mailto:clientes@asistenciapluscolombia.com) indicando nombre y cedula del asegurado, nombre, raza y edad de la mascota o mascotas. en caso no de inscribir la mascota con anterioridad, no se podrá prestar la asistencia.

Esta asistencia opera únicamente cuando el asegurado ha solicitado y obtenido el visto bueno de la asistencia a través de la central telefónica autorizada por APC

Esta asistencia aplica únicamente por accidente o enfermedad. se excluye en caso de muerte por aplicación de eutanasia.

El auxilio económico aplica únicamente para la cremación colectiva de la mascota, no aplica en la adquisición de recordatorio.

Para poder realizar el reembolso, el asegurado debe presentar la siguiente documentación: carta con la declaración de los hechos la cual debe ir firmada con huella del asegurado, foto de cedula por ambas caras del asegurado, carnet de vacunas de la mascota con vigencia menos de un (1) año, factura electrónica a nombre del asegurado de la cremación colectiva de la mascota.

Para poder realizar el rembolso dentro de los documentos solicitados únicamente aplica presentando factura de venta legal electrónica, esto se solicita de acuerdo a la resolución 094 de 2020 expedida por la DIAN, donde se establece que la factura del bien o servicio que se adquiere, debe ser en medio electrónico y todos los establecimientos de comercio deben cumplir con este requisito a partir del 1 de noviembre de 2020.

Toda la documentación deberá ser enviada por medio de correo electrónico a: [clientes@asistenciapluscolombia.com](mailto:clientes@asistenciapluscolombia.com)

#### ✓ DOCUMENTOS PROTEGIDOS

Si por algún motivo sufres hurto calificado o pérdida de tus documentos, cubrimos los costos de reemplazo hasta el límite especificado.

Límite de la asistencia es de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Aplica únicamente en el territorio colombiano.

No es transferible, sólo aplica para el asegurado de los productos de AXA Colpatria y el reportado por Scotiabank.

La vigencia de esta asistencia es de doce (12) meses a partir de la fecha de su adquisición o fecha de inicio vigencia.

Aplica tres (3) eventos esta asistencia durante la vigencia. (D).

El valor a reembolsar corresponderá al valor real del perjuicio patrimonial, máximo el límite definido (A); presentando factura legal de compra.

En los casos de reembolso, estos se realizarán de acuerdo a los soportes documentales requeridos: (Denuncia o video, certificación bancaria, declaración de los hechos, foto de cédula y factura legal electrónica de compra). En caso de detectarse inconsistencia en la información, Asistencia Plus Colombia solicitará: Tarjeta de propiedad y carta de autorización. Los documentos deben estar a nombre del propietario del vehículo según licencia de tránsito (Tarjeta de propiedad) y RUNT.

En los casos de solicitar asistencias inmediatas en donde el afiliado no puede esperar, se podrá realizar desembolso por los gastos ocasionados de dicha asistencia hasta el límite definido estos se realizarán de acuerdo a los soportes documentales requeridos. (Certificación bancaria, incapacidades médicas, declaración de los hechos, foto de cédula, factura legal de compra o servicio según el tipo de asistencia).

#### ✓ HURTO CIBERNÉTICO

Si sufres hurto cibernetico en tu tarjeta crédito o débito, realizando compras por internet; te cubrimos el monto hurtado de tu cuenta hasta el límite especificado, presentando extractos y movimientos bancarios.

Límite de la asistencia es de ciento cincuenta mil pesos (\$150.000).

Aplica únicamente en el territorio colombiano.

No es transferible, solo aplica para el asegurado de los productos de AXA Colpatria y dueño de la tarjeta crédito o débito. El registrado por Scotiabank.

La vigencia de esta asistencia es de doce (12) meses a partir de la activación reportada por Scotiabank.

El valor a reembolsar corresponderá al valor real del perjuicio patrimonial, máximo el límite definido (A), presentando denuncio ante la Policía Nacional.

Aplica tres (3) eventos esta asistencia durante la vigencia de su producto con AXA Colpatria y Scotiabank.

El asegurado debe demostrar que ha hecho intentos razonables para lograr la recuperación o el reembolso por parte del tercero y/o del vendedor de los bienes y servicios.

El asegurado debe notificar del fraude al Scotiabank de su tarjeta dentro de 24 horas siguientes al descubrimiento del hecho.

#### EXCLUSIONES APPLICABLES A LA ASISTENCIA DE HURTO CIBERNETICO:

- No aplica para eventos ocurridos antes de la vigencia de la asistencia.
- No aplica para actividades comerciales desarrolladas en internet y/o aplicaciones como canal de ingreso principal, tales como creadores de contenido creativo en internet (influencer y demás actividades relacionadas).
- No aplica en los casos de responsabilidad por publicidad engañosa mediante redes sociales y/o avisos en internet realizadas a nombre propio del asegurado con fines comerciales y/o contractuales.

#### EXCLUSIONES GENERALES:

Asistencia Plus Colombia (APC) quedará liberada de toda responsabilidad bajo el presente anexo, cuando la solicitud de asistencia se presente como consecuencia directa o indirecta de:

- Las asistencias que no estén incluidas dentro de este condicionado.
- Los causados por mala fe del beneficiario.
- 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.
- Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- Hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad y/o casos fortuitos.
- Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- 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.
- Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- Cualquier pandemia declarada por la organización mundial de la salud (OMS).
- No aplica los servicios que el asegurado haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de Asistencia Plus Colombia (APC)
- No aplica lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
- No aplica las asistencias y gastos a los ocupantes del vehículo asegurado transportados gratuitamente mediante "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional).
- No aplica todo lo que produzca con ocasión de la participación del asegurado en apuestas, rifas o desafíos.
- No aplica en caso de accidentes o gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos, bebidas embriagantes medicamentos adquiridos sin prescripción médica, o de sustancias que por su propia naturaleza produzcan dependencia física o psíquica a menos que el asegurado no se haya puesto voluntariamente en ese estado ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.



- No aplica intentos de suicidio o lesiones provocadas intencionalmente, enfermedades psiquiátricas, psicológicas, trastornos del sueño, alcoholismo o drogadicción, lumbalgias, espasmos musculares, hernias de cualquier clase, cirugía plástica o cosmética, odontología, enfermedades crónicas, covid-19 o cepa de covid-19, gestación y parto normal o ectópico.
- No aplica en caso de accidentes y gastos derivados de prácticas deportivas en competición y la práctica de deportes de alto riesgo como esquí acuático, paracaidismo, motocross, parapente, espeleología, alpinismo o el buceo, automovilismo, motociclismo, paracaidismo, parapente, kartismo, surf, windsurf, snowboard, motocross, esquí, ciclismo de montaña, kayak, rafting, rapel, salto base, etc.
- No aplica actos de guerra interior o exterior, revolución, rebelión, sedición, asonada o actos violentos motivados por conmoción social o por aplicación de la ley marcial, prestación del servicio militar, naval, aéreo o de policía. Tampoco aplica fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, huracanes, tempestades ciclónicas, entre otros.
- No aplica en caso de enfermedades congénitas o lesiones, defectos físicos y enfermedades originadas o adquiridas antes de la contratación de estas asistencias.
- No aplica incluso si el asegurado declara que padece la enfermedad antes de contratar el seguro.
- APC y la red de proveedores médicos no generan incapacidades para ninguno de las asistencias médicas prestadas.

#### LÍNEAS DE ATENCIÓN ASISTENCIAS

Las líneas a las que los asegurados se deberán comunicar para solicitar los servicios por asistencia son:

6014898313, 3009128003 y 3142078886.

Forma 26/11/2024-1404-P-34-VIDAGRUP\_NOV2024-D001  
ASOCIADO A LA NT 26/11/2024-1404-NT-P-34-VIDAGRUP\_NOV2024

**Oficina principal:** Carrera 9 # 24 - 38 (Local 202 - Mezanine) • Bogotá D.C.-Colombia

**Línea Integral de Atención al Cliente:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 57 en Bogotá, 01 8000 512 620 para el resto del país y desde celular **#247** • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co) botón **Contáctanos**

**Línea Exclusiva de Salud:**

**Teléfonos:** (57) 601 423 57 50 en Bogotá, 01 8000 515 750 para el resto del país

También cuentas con la **Defensoría del Consumidor Financiero**:

**Teléfono móvil:** 313 499 80 23 • [defensoria@consuelorodriguezvalero.com](mailto:defensoria@consuelorodriguezvalero.com)