

CONDICIONES DE ASISTENCIA MULTIASISTENCIA – BANCO COLPATRIA TARJETAS MASTER YAMAHA CLASICA Y ORO Y TERPEL

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 Accidente 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) Referencias de taller o concesionario
- ii) Envío y pago de grúa para trasladar la motocicleta en caso de varada
- iii) Envío y pago de grúa para trasladar la motocicleta en caso de accidente
- iv) Envío y pago de técnicos para servicio de emergencia
- v) Información estado de carreteras
- vi) Asistencia jurídica telefónica en caso de accidente
- vii) Asistencia jurídica presencial en caso de accidente
- viii) Localización y envío de repuestos
- ix) Cerrajería en caso de emergencia
- x) Electricista en caso de emergencia

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:** Se entenderá como todo el territorio colombiano, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, AXA no tenga acceso.
- 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 master card Yamaha clásica, tarjeta de crédito master card Yamaha clásica oro y tarjeta de crédito Terpel emitidas por BANCO COLPATRIA y 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. Servicios de asistencia:** Los servicios asistenciales que presta AXA a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente Anexo.
- 1.9. 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.
- 1.10. Vehículo:** Vehículo particular liviano, entendiéndose como motocicleta a nombre del Beneficiario. Para tarjetas marca compartida Yamaha solo se cubrirán motocicletas de marca Yamaha. Para tarjetas Terpel se cubrirán motocicletas de cualquier marca y que sean un modelo no mayor a 3 años. El vehículo deberá ser de propiedad del tarjetahabiente, probado a través de la tarjeta de propiedad respectiva. Máximo dos (2) vehículos por tarjeta habiente.

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.

Los servicios expresados en dólares se liquidarán en pesos colombianos a la TRM (tasa representativa del mercado) del primer día del mes de la ocurrencia del evento.

2.1 Referencias de taller o concesionario y estaciones de servicios Terpel

A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA le indicará las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de Terpel cercanos al lugar donde se encuentre, sin que AXA ASISTENCIA asuma responsabilidad por los servicios y la atención allí prestada. Este servicio se prestará de manera ilimitada para los tarjetahabientes.

2.2 Envío y pago de grúa en caso de varada:

En caso de Avería del vehículo automotor y según lugar de ocurrencia determinado para la prestación del servicio, AXA ASISTENCIA enviará y pagará hasta el monto máximo por evento de \$ USD 200 para tarjeta Master clásica, Master Terpel y \$250 USD para tarjeta Master oro, con un máximo de 10 veces en el año, por los servicios de grúa para que el Vehículo sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y sea trasladado hasta un taller o concesionario autorizado, escogido por el Asegurado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del Evento o trasladado a la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el Asegurado deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

2.3 Envío y pago de grúa en caso de accidente:

En caso de accidente del vehículo automotor y según lugar de ocurrencia determinado para la prestación del servicio, AXA ASISTENCIA enviará y pagará hasta el monto máximo por evento de \$ USD 200 para tarjeta Master clásica, Master Terpel con un máximo de 2 veces al año y \$250 USD para tarjeta Master oro con un máximo de 3 veces en el año, por los servicios de grúa para que el Vehículo sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y sea trasladado hasta un taller o concesionario autorizado, escogido por el Asegurado, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del Evento o trasladado a la ciudad más cercana al lugar donde hayan ocurrido los hechos. En todo caso el Asegurado deberá acompañar a la grúa durante el traslado a menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo.

2.4 Envío y pago de técnicos para servicio de emergencia:

En caso de inmovilización del Vehículo a consecuencia de batería descargada, pérdida de llaves, falta de gasolina o pinchazo de neumático, AXA ASISTENCIA pondrá a disposición del Asegurado los servicios técnicos necesarios, pagando por el desplazamiento al lugar de la emergencia y mano de obra del técnico, para tratar de solucionar el inconveniente presentado; realizando la carga de batería, la apertura de la puerta del Vehículo, el suministro de gasolina será enviado por AXA ASISTENCIA tanto para tarjetas master clásica, Terpel y Oro. Para el servicio de cambio de neumático por pinchazo, el Vehículo deberá tener el

neumático de repuesto. Los servicios de emergencia indicados en este numeral se brindan si la Situación de asistencia ocurre dentro del perímetro urbano de las principales ciudades capitales de Colombia.

2.5 Información estado de carreteras:

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

2.5 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.

2.6 Asistencia jurídica presencial en caso de accidente automovilístico:

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo asegurado, la compañía asesorará al conductor del mismo, mediante presencia del abogado en el sitio del accidente. La asesoría jurídica telefónica se prestará en los casos en los cuales el abogado no se pueda desplazar al lugar del accidente. 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 para tarjeta clásica hasta máximo 3 eventos en el año, para tarjeta oro se prestará hasta máximo 4 eventos en el año.

2.8 Localización y envío de repuestos:

Si después de setenta y dos (72) horas de ingreso del Vehículo al concesionario o taller donde se le esté realizando la reparación, se requiere un repuesto que no se encuentre disponible, AXA ASISTENCIA en la medida de lo posible, efectuará la gestión de localización de la misma en Colombia a través de la red de concesionarios de la marca del Vehículo y la enviará al concesionario o taller que esté efectuando la reparación. El costo de la pieza será por cuenta del Beneficiario y se transportaran repuestos o piezas máximo de treinta (30) kilos. Este servicio aplica siempre y cuando la reparación del Vehículo se esté efectuando en una ciudad diferente a la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario y que AXA ASISTENCIA con anterioridad haya prestado el servicio de envío y pago de grúa hasta el taller donde se esté realizando la reparación y se prestará sin límite de eventos.

2.9 Cerrajería en caso de emergencia

Si a consecuencia de pérdida, extravío o hurto de las llaves de las puertas de ingreso a la Vivienda, el Cliente 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 habitual del beneficiario 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; este evento se prestara con un máximo de 2 eventos al año.

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

2.10 Electricista en caso de emergencia

Cuando a consecuencia de Avería en las instalaciones particulares de la Vivienda y que sea el domicilio habitual de beneficiario, 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. Este servicio se prestará con un máximo de 2 eventos al año.

Quedan excluidas del presente beneficio: 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.

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.

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. Motocicletas de competición o que se encuentren en eventos o encuentros de motociclistas.
- f. Motocicletas que sean de uso comercial y trabajo

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

- g. Los causados por mala fe del Beneficiario.
- h. 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.
- i. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- j. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad y/o casos fortuitos.
- k. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- l. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, riñas o desafíos.

- m. Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por AXA según las indicaciones estipuladas en el presente Anexo.
- n. 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.
- o. 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.
- p. Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- q. 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.
- r. 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 transfieran 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 término 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 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.