

CONDICIONES DE ASISTENCIA - PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR – SCOTIABANK COLPATRIA

Asistencias	Límite de asistencias	Eventos
Desinfección de hogares	\$100.000 COP	1 Evento por vigencia
Cerrajero de emergencia	\$200.000 COP	2 Eventos por vigencia
Plomería de emergencia	\$200.000 COP	2 Eventos por vigencia
Electricidad de emergencia	\$200.000 COP	2 Eventos por vigencia
Vidriería de emergencia	\$200.000 COP	2 Eventos por vigencia
Orientación médica telefónica	Duración 30 min	2 Eventos por vigencia

CONDICIONES DE ASISTENCIA - PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR – SCOTIABANK COLPATRIA

Ámbito de territorialidad: En su lugar de residencia dentro del territorio nacional colombiano

Scotiabank Colpatria (en adelante “El Banco”) pensando en el bienestar de sus tarjetahabientes ha contratado para estos un servicio de asistencia al hogar con AXA Asistencia Colombia S.A. (en adelante “AXA”), el objetivo de este servicio es brindar tranquilidad, seguridad y acompañamiento a sus beneficiarios con las asistencias descritas en el presente documento. El encargado y responsable de prestar este servicio será AXA quien a continuación explica las condiciones.

En primer lugar, AXA da la bienvenida a todos los beneficiarios del servicio de asistencia, lo invitamos a poner atención a lo siguiente:

Importante: El presente documento contiene las condiciones del servicio de asistencia del cual usted es beneficiario, es importante que tenga en cuenta que este servicio sólo cubre situaciones de emergencias que se presenten, este servicio de asistencia en ningún momento constituirá y/o reemplazará una póliza de seguro.

Vigencia de las asistencias: Por Favor tenga en cuenta que las asistencias acá contenidas tendrán una vigencia de 5 meses “Periodo de Vigencia” a partir de la publicación del presente documento. Una vez este periodo finalice, las asistencias acá ofrecidas no tendrán validez ni aplicación.

¿Qué es una emergencia? será cualquier evento accidental e imprevisto al normal transcurrir de las actividades ordinarias de un beneficiario que ocasione una urgencia

¿Qué hacer en caso de presentar una emergencia?

- 1.** Usted deberá comunicarse con la central de alarmas, a: en Bogotá al **6444494** o a la línea nacional: **018000979979**
- 2.** Por favor siga las instrucciones mencionadas en el contestador de la Central de Alarmas, estas opciones lo llevarán a ser atendido por un agente de servicio que se encargará de su caso.
- 3.** El agente de servicio, solicitará sus datos e información del producto que usted tiene contrato con Scotiabank Colpatria. Por favor procure tenerlo a la mano para agilizar su atención. (*“Tenga en cuenta que la información proporcionado por usted, estará protegida con base a la ley de datos personales vigente”*)
- 4.** El agente tomará nota de su solicitud y dará apertura a su caso asignando un número de expediente, el cual debe ser conservado por usted durante todo el proceso de atención de la asistencia. Por favor tenga en cuenta que sólo se le asignará un servicio siempre y cuando el servicio de asistencia solicitado por usted cumpla con las condiciones señaladas en el presente documento.
- 5.** Realizados los anteriores pasos, lo invitamos a seguir las instrucciones brindadas por el agente de servicios, este le brindará la orientación de todos los pasos a seguir (*“por favor este muy atento”*)

Importante: En aquellos casos en los cuales debido a la naturaleza de su emergencia usted no pueda contactarse con la central de alarmas, lo invitamos a contactarse tan pronto le sea posible, para nosotros es indispensable brindarle las instrucciones necesarias para proporcionarle el servicio de asistencia.

Este servicio de asistencia NO aplica en los siguientes eventos por favor preste atención:

- 1.1. Las asistencias que no esté considerada como una emergencia.
- 1.2. Los gastos pagados por usted que no hayan sido previamente aprobados por AXA. Para este caso se indica que en los casos en que usted se auto asista y no solicite autorización a AXA no tendrá derecho a su reembolso.
- 1.3. Los causados por mala fe del Beneficiario.
- 1.4. 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.
- 1.5. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- 1.6. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad y/o casos fortuitos.
- 1.7. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- 1.8. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, riñas o desafíos.
- 1.9. 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.
- 1.10. 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.
- 1.11. Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- 1.12. Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como, pero no limitados a inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- 1.13. La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

2. DEFINICIONES RELACIONADAS CON SU SERVICIO DE ASISTENCIA:

Para la comprensión de este servicio de asistencia, lo invitamos a tener en cuenta las siguientes 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 documento se entenderá por:

- 2.1. **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños al inmueble del Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente que ocurra durante el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.
- 2.2. **Ámbito de territorialidad:** Se entenderá como su ciudad de residencia dentro del territorio colombiano, salvo las zonas que por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, AXA no tenga acceso.
- 2.3. **Ciudades principales:** Se entenderán como las ciudades principales y municipios aledaños tales como: Bogotá, Armenia, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Tunja, Cajicá, Calarcá, Chiquinquirá, Dosquebradas, Duitama, Envigado, Floridablanca, Funza, Ibagué, Jamundí, La calera, La ceja, Madrid, Mosquera Manizales, Pereira, Palmira, Sabaneta, Siberia, Sogamoso, Soacha, Tocancipa, Ubaté, Villavicencio, Yumbo, Zarzal, Zipaquirá.
- 2.4. **Beneficiarios:** Se entenderá como “Beneficiario” toda aquella persona natural a quien se le extienden los Servicios de asistencia, en este caso será usted como titular de la tarjeta.
- 2.5. **Equipo médico y técnico de AXA:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio a un Beneficiario, quien en este caso debe encontrarse en el Ámbito de territorialidad.
- 2.6. **Evento de asistencia:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente programa de asistencia.
- 2.7. **Servicios de asistencia:** Los servicios asistenciales que presta Scotiabank Colpatria a través de AXA ASISTENCIA a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente documento.
- 2.8. **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 dentro del Ámbito de territorialidad.

2.9. Inmueble: Bien inmueble objeto de estas asistencias, el cual deberá ser de titularidad del Beneficiario.

3. SERVICIOS DE ASISTENCIA. Los servicios de asistencia que se ponen a su disposición son los siguientes:

3.1. Desinfección de hogares

A solicitud del Beneficiario, AXA coordinará y prestará el servicio en la limpieza y desinfección del Inmueble del Beneficiario, para la eliminación de bacterias del lugar mencionado.

Importante

- ✓ La coordinación y prestación del servicio se realizará dentro de las 24 y/o/ 48 horas siguientes a la llamada de solicitud del servicio, dependiendo de la zona de ubicación del inmueble y disponibilidad de nuestros proveedores de este servicio.
- ✓ La cancelación de este servicio se podrá realizar mínimo con 2 horas de anticipación a la fecha programada de la visita.
- ✓ Este servicio se prestará únicamente en Ciudades Principales.
- ✓ Esta asistencia tendrá un límite de 1 evento por vigencia
- ✓ Este servicio tiene un límite de cobertura de \$ 100.000 COP, hasta 50 metros cuadrados

3.2. Cerrajero de emergencia ¿En qué consiste esta asistencia?

AXA, coordinará el envío al Inmueble del Beneficiario, por cualquier hecho accidental, pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores del inmueble del Beneficiario, o de alguna de las puertas de las alcobas de la misma, previo acuerdo y autorización del Beneficiario, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares.

Importante:

- ✓ AXA no será responsable de las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- ✓ El servicio de asistencia no tendrá ningún costo para el Beneficiario, siempre y cuando no exceda la suma de \$200.000 COP
- ✓ Este servicio se prestará únicamente en Ciudades Principales.
- ✓ Esta asistencia tendrá un límite de 2 eventos por vigencia

3.3.Plomería de emergencia ¿En qué consiste esta asistencia?

Quando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua dentro del Inmueble del Beneficiario la Vivienda, siempre y cuando no sean a consecuencia de maltrato o mal manejo o descuido de los usuarios AXA coordinará el envío al inmueble del Beneficiario, previo acuerdo con éste, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble Beneficiario exclusivamente en los siguientes casos:

1. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
2. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
3. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, grifos, codos, uniones, yeas, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
4. Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trompa-grasas.

Importante:

- ✓ AXA no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.
- ✓ El límite de cobertura es de \$200.000 COP incluye materiales y la mano de obra.
- ✓ Este servicio se prestará únicamente en Ciudades Principales.
- ✓ Esta asistencia tendrá un límite de 1 evento por vigencia
- ✓ Las prestaciones de los servicios se realizarán, sujeto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar, y a la situación de emergencia del Beneficiario.

3.4. Electricidad de emergencia ¿En qué consiste esta asistencia?

Cuando a consecuencia de avería en las instalaciones particulares del Inmueble del Beneficiario, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, AXA 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 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.

Importante:

- ✓ Por favor tenga en cuenta que no se prestará el servicio en los siguientes eventos: 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.
- ✓ Este servicio se prestará únicamente en Ciudades Principales.
- ✓ Esta asistencia tendrá un límite de 2 eventos por vigencia
- ✓ El límite de cobertura es de \$200.000 COP incluye materiales y la mano de obra.

3.5. Vidriería de emergencia ¿En qué consiste esta asistencia?

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 encerramiento del Inmueble del beneficiario, AXA enviará a la mayor brevedad un técnico que realizará la asistencia de la Emergencia siempre y cuando las circunstancias así lo permitan, en este caso AXA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales.

Importante:

- ✓ Por favor tenga en cuenta que no se prestará el servicio en los siguientes eventos: todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la Vivienda, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento del domicilio, la rotura de cualquier tipo de espejos, así como los gastos de ornamentación que se generen.
- ✓ Este servicio se prestará únicamente en Ciudades Principales.

- ✓ Esta asistencia tendrá un límite de 2 eventos por vigencia
- ✓ Este servicio tiene un límite de cobertura de \$200.000 COP

3.6. Orientación médica telefónica para el Beneficiario

Es un servicio de orientación o consejo médico en Medicina General.

Importante:

- ✓ Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, para esto El Beneficiario deberá acudir a su médico tratante o un médico especialista.
- ✓ La orientación general es brindada por profesionales de la salud en medicina general, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica.
- ✓ El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
- ✓ A través de este servicio se proporciona Asesoría y promoción en la salud, consejería, información y acompañamiento en tratamientos, Prevención de enfermedades y Rehabilitación de patologías

¿Cuáles son las características de este servicio?

- ✓ Aclarar las dudas que tenga el paciente.
- ✓ Identificar los Signos y Síntomas reportados (“en estos casos se orienta al Beneficiario a acudir a su médico tratante, a ponerse a disposición de un especialista o a remitirse a un centro hospitalario”).
- ✓ Orientación sobre el Período de Ayuno y la Preparación adecuada para Exámenes Médicos.
- ✓ Orientación o resolución de dudas sobre Diagnósticos y Exámenes.
- ✓ Sugerir algún especialista en el evento de identificarse un caso puntual que pueda ser asistido por un profesional de la salud de determinada especialidad (“Ejemplo: psicólogo, psiquiatra, odontólogo, dermatólogo, ginecólogo”).
- ✓ Orientación sobre el proceder ante Situaciones Adversas de Salud
- ✓ Esta asistencia tendrá un límite de 2 eventos por vigencia
- ✓ Tiempo máximo de llamada 30 minutos.

4. PROCESO 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, 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 se solicite en la llamada que se relacionen con la prestación del Servicio.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. Para el debido cumplimiento del servicio contratado el equipo médico y técnico de AXA deberá estar autorizado para tener libre acceso a la historia clínica de la persona beneficiaria del servicio para enterarse de su condición y tomar conocimiento de sus antecedentes médicos.

IMPORTANTE: 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 difícil acceso.

5. Obligaciones generales del Beneficiario: En caso de ocurrencia de Evento cubierto por el presente documento el Beneficiario deberá solicitar la asistencia exclusivamente a través de la Central de alarmas.

AXA solo llevará a cabo la prestación del Servicio cuando el Beneficiario se comunice con la central de alarma, sin embargo, previa evaluación interna de AXA, podrá reembolsar hasta el límite de cobertura cada asistencia 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/Evento, proporcionando la información del Accidente/Evento 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 Evento.

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:

- ✓ **Comunicación a la Central de Alarma:** Dentro de las 24 horas de ocurrido el Accidente y/o Emergencia, 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 Evento 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. Procedimiento para la solicitud de reembolsos:

6.1. Documentación. En caso de que los gastos amparados en el presente Anexo, se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la Central de alarma de AXA, única y exclusivamente en caso de presentarse la situación determinada en el numeral 5 de este documento, la solicitud de reembolso tendrá que ser presentada a AXA para su aprobación junto con los siguientes documentos:

- ✓ Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- ✓ Facturas originales de los gastos incurridos
- ✓ Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario y que sea solicitado por AXA.

6.2. Tiempos establecidos. El Beneficiario tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a AXA de la

totalidad de los documentos solicitados descritos en el literal anterior, tiempo contado a partir de la fecha de la solicitud. Si transcurrido este período, el Beneficiario no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA.

AXA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación mencionada. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Beneficiario, los documentos entrarán a un ESTUDIO PARA EL REEMBOLSO, en el cual AXA verificará su veracidad y autenticidad. Cuando AXA reciba la documentación incompleta, AXA 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 podrá negar la solicitud de reembolso.

6.3. Estipulaciones adicionales:

- ✓ En el estudio por parte de AXA 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.
- ✓ En ningún caso AXA asumirá los costos de las transacciones bancarias.
- ✓ El Beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, según las estipulaciones indicadas en el presente texto.
- ✓ Los gastos incurridos por el Beneficiario dentro del Ámbito de territorialidad que hayan sido estudiados y aprobados para rembolsar por parte de AXA, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos.
- ✓ No serán garantizados, en ningún caso por parte de AXA, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

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.

7. **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 texto, no implica aceptación de responsabilidad por parte de AXA, respecto de los beneficios del producto financiero, a la que accede el texto.

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 texto.

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 cumplir sus obligaciones.

Los costos de los Servicios de asistencia adicionales no discriminados en este texto, 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 documento, 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 El Banco 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.

8. **Declaraciones y autorizaciones de tratamiento de datos personales.**

- ✓ Autorizo a AXA, en adelante AXA Asistencia Colombia S.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 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.
- ✓ 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 he leído, conozco y acepto el contenido de la asistencia y los Servicios que se incluyen en ella.

- 8. Revocación de los Servicios:** La revocación o la terminación de los beneficios del producto financiero a la que accede el presente texto, implica la revocación o terminación del mismo, por lo tanto, los amparos de asistencia se suspenderán en los mismos términos y condiciones previstas dentro del producto financiero adquirido.
- 9. 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 documento, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- 10. 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, en los casos en que aplique, 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 tarjeta. Igualmente, AXA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Beneficiario.
- 11. 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: 10/07/2020

Importante: Estas condiciones aplican única y exclusivamente para los servicios prestados por el proveedor de asistencia de Scotiabank Colpatría.