

## **CONDICIONADO BANCO AGRARIO PROGRAMA ASISTENCIA AL HOGAR**

**PRELIMINAR - DEFINICIONES:** Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente anexo, los términos definidos a continuación tendrán el significado que se le atribuye en la siguiente condición:

**1. Ámbito de territorialidad:** Países donde AXA ASISTENCIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde a Colombia.

**2. Accidente automovilístico:** 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.

**3. Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo del Vehículo del Beneficiario.

**4. Beneficiarios:** El titular de la tarjeta El cónyuge, los ascendientes y los descendientes en primer grado de las personas naturales aseguradas, éstos son los hijos menores de 25 años, siempre que convivan con éstas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción. Los demás ocupantes del vehículo del titular, cuando resulten afectados en un accidente, por motivo de su circulación.

**5. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.

**6. Equipo técnico de AXA ASISTENCIA:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

**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 y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia.

**8. Período de vigencia del servicio:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia.

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

**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 en el Ámbito de territorialidad.

## **ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR**

### **1.1 PLOMERÍA DE EMERGENCIA**

Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua dentro de la Vivienda, siempre y cuando no sean a consecuencia de maltrato o mal manejo o descuido de los usuarios, AXA ASISTENCIA enviará con la mayor prontitud posible un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" precisa para que la avería sea controlada, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan; en este caso AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales. Cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane.

Quedan excluidas del presente beneficio: la reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la Vivienda, así como el taponamiento y arreglo de sifones, canales y/o bajantes, reparación de goteras debida a una mala impermeabilización o protección de cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni la reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones. Se excluyen el arreglo de las conducciones correspondientes a áreas comunes y cuando el daño se presente en tubería galvanizada, hierro fundido, de asbesto cemento y cerámica. Igualmente se excluye los daños que se generen por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado

### **1.2 VIDIRERIA DE EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la Vivienda, AXA ASISTENCIA enviará a la mayor brevedad un técnico que realizará la "Asistencia de Emergencia" siempre y cuando las circunstancias así lo permitan, en este caso AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales.

Quedan excluidas del presente beneficio: 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

### **1.3 ELECTRICIDAD DE EMERGENCIA**

Cuando a consecuencia de Avería en las instalaciones particulares de la Vivienda, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, AXA ASISTENCIA enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el suministro de fluido eléctrico siempre que el estado de la instalación lo permita y que no provenga de factores externos. AXA ASISTENCIA asumirá el costo del desplazamiento del profesional, la mano de obra y los costos de los materiales. Cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane.

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.

### **1.3 CERRAJERÍA 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 y cambie las guardas de las cerraduras de las puertas de ingreso a la Vivienda en caso de que se encuentre en peligro la seguridad de la misma.

Quedan excluidos del presente 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. Procedimiento para la solicitud del Servicio de asistencia:**

En caso de presentarse requerir 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 ASISTENCIA 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, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico de AXA tendrá libre acceso a sus datos personales, de acuerdo a la autorización dada por usted con la aceptación del presente texto. 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 todos los Servicios de asistencia el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y lugares de zona roja.

### **3. Obligaciones generales del Beneficiario:** En caso de ocurrencia de un evento cubierto por el presente Anexo el Beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia en nuestra central de alarma.

AXA solo prestará los Servicios cuando el Beneficiario se comuniquen con la central de asistencia mencionada. En ningún caso AXA asumirá reembolsos o entrega de dinero relacionado con algún tipo de Servicios que no cuenten con aprobación previa de AXA.

En el supuesto de que el Beneficiario contrate profesionales no

autorizados previamente por AXA, ésta última quedará eximida de cualquier responsabilidad monetaria o, de hecho, que se genere.

En cuanto se produzca una emergencia 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.

**4. 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.
- 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.

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

- e. Los causados por mala fe del Beneficiario.
- f. 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.
- g. Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- h. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad y/o casos fortuitos.
- i. Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- j. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, riñas o desafíos.
- k.** Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por AXA según las indicaciones estipuladas en el presente Anexo.
- l. 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.
- m. 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.
  - n. Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
  - o. 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.
  - p. La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

5. **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 condicionado.

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 condicionado, 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.

- 6. 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.
- 7. 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 condicionado, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.
- 8. 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.
- 9. Declaración.** El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente condicionado de asistencia y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.