



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

### CONDICIONADO AXA ASISTENCIA PARA EL PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

**VIGENTE DESDE**

**01 DE SEPTIEMBRE DE 2023**

#### **CENTRAL DE ALARMAS**

En cuanto se produzca un incidente o evento que pueda motivar una intervención asistencial, **el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA** la cual está disponible las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana durante todo el año.

Los números telefónicos y medios de contacto de la Central de Alarmas son:

|  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| Línea Bogotá DC                          | (+57) 601 644 6184                    |
| Línea Nacional                           | (+57) 01 8000 944 423                 |
| Línea Internacional                      | (+1) 888 323 1734                     |
| Correo Electrónico (Asistencia en Viaje) | centraldealarma@axa-assistance.com.co |
| WhatsApp (Certificados viaje)            | (+57) 316 434 8887                    |

#### **INSTRUCTIVO DE USO POR FAVOR LEER ATENTAMENTE (De acuerdo con la Ley 1480 de 2011)**

- Este producto corresponde a una **ASISTENCIA** en ningún caso será una póliza de seguro, plan complementario de salud o medicina prepagada.
- La compañía prestadora de los servicios de asistencia detallados en el presente documento es **AXA Asistencia Colombia S.A.**, en adelante (“AXA ASISTENCIA”) la cual es una compañía de servicios.
- Siempre que exista una emergencia se deberá comunicar de inmediato a la Central de Alarmas.
- La asistencia en Viaje internacional se encuentra encaminada a atender situaciones de emergencias o de urgencia que se presenten dentro del viaje. Por favor tener en cuenta que en caso de que el Evento se presente como consecuencia de una condición médica desarrollada en momento previo al viaje, la prestación de la asistencia estará limitada de acuerdo con lo establecido en el numeral 7.1.0 del presente documento.
- Al ser este Servicio de asistencia operado por una Compañía de servicios como lo es AXA ASISTENCIA los Beneficiarios no son sometidos a estudios de asegurabilidad pues estos son propios de las pólizas de seguros a cargo de Compañías aseguradoras.
- Si por algún motivo el Beneficiario no puede contactarse con las líneas de la Central de Alarmas, podrá gestionar el proceso acorde a lo establecido en el numeral 2.2 del

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

presente condicionado, este proceso operará siempre y cuando se cumplan con las condiciones de las asistencias aquí detalladas.

- Para iniciar el proceso de reembolso el Beneficiario debe aportar siempre la(s) factura(s) y soporte(s) de pago.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por Banco Agrario, aplicará únicamente el beneficio por la tarjeta con límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

### CONTENIDO

| PRINCIPAL                            | SUBCONTENIDOS  | PÁGINA(S)      |
|--------------------------------------|--|----------------|
| <b>1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS</b>   |  | <b>4 - 7</b>   |
| <b>2. PROCEDIMIENTOS</b>             | 2.1 SOLICITUD DE ASISTENCIA<br>2.2 FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA<br>2.3 PROCESO DE FACTURACIÓN SERVICIOS ESTADOS UNIDOS (EE. UU.)<br>2.4 PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS<br>2.5 COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA<br>2.6 EVENTOS               | <b>7 - 10</b>  |
| <b>3. ASISTENCIAS AL HOGAR</b>       | 3.1 CAMIÓN DE MUDANZA<br>3.2 TODERO<br>3.3 NIÑERA EN CASO DE INCAPACIDAD<br>3.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR   | <b>11 - 12</b> |
| <b>4. ASISTENCIAS A LAS PERSONAS</b> | 4.1 ASESORÍA PSICOLÓGICA<br>4.2 LÍNEA ROSA<br>4.3 ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA<br>4.4 ASESORÍA A EMPRENDEDORES<br>4.5 TRASLADO EN CASO DE ACCIDENTE, HURTO O FATIGA MONTANDO BICICLETA<br>4.6 RECOLECCIÓN Y ENVÍO DE OBJETOS OLVIDADOS EN EL HOTEL<br>4.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE | <b>12 - 16</b> |

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

|  | ASISTENCIA A LAS PERSONAS  |                |
|--|--|----------------|
| <b>5. ASISTENCIAS A LAS MASCOTAS</b>                   | 5.1 ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA<br>5.2 CREMACIÓN DE MASCOTAS CON ENTREGA DE CENIZAS<br>5.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS MASCOTAS   | <b>16 - 18</b> |
| <b>6. ASISTENCIAS DE MOVILIDAD</b>                     | 6.1 MENSAJERÍA<br>6.2 TRASLADO AL AEROPUERTO   | <b>18 - 20</b> |
| <b>7. ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL</b>            | 7.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA Y RELACIONADAS<br>7.1.1 GASTOS MÉDICOS (Incluye Covid-19 positivo)<br>7.1.2 GASTOS POR PREEXISTENCIA<br>7.1.0 EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS MÉDICAS RELACIONADAS<br>7.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE<br>7.2.1 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES<br>7.2.2 ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE DEMORA DE EQUIPAJE<br>7.2.3 ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE<br>7.2.0 EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE | <b>20 - 24</b> |
| <b>8. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO</b>      | 8.1 LIMITACIÓN<br>8.2 COOPERACIÓN<br>8.3 PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD  | <b>24 - 25</b> |
| <b>9. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b> | 9.1 FUERZA MAYOR<br>9.2 RESPONSABILIDAD<br>9.3 LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD<br>9.4 LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS<br>9.5 COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA<br>9.6 EVENTOS<br>9.7 DECLARACIÓN<br>9.8 SUBROGACIÓN   | <b>25 - 26</b> |

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

|   |                |
|---|----------------|
| <b>10. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS<br/>PERSONALES POR PARTE DEL BENEFICIARIO</b> | <b>26 - 27</b> |
| <b>11. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA</b>   | <b>28 - 29</b> |
| <b>12. ANEXOS</b>   | <b>30 - 32</b> |

Anexo No. 1: Valores de las asistencias al Hogar, a las personas y a las mascotas.  
Anexo No. 2: Valores de las asistencias de Movilidad.  
Anexo No. 3: Valores de las asistencias en Viaje internacional.

### 1. DEFINICIONES Y CONCEPTOS

**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. Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Tarjetahabiente, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.

**2. Ámbito de territorialidad:** El derecho a las prestaciones del Programa de asistencia se extiende a nivel nacional, en Colombia. A excepción de las Asistencias en Viaje internacional descritas en el numeral 7 del presente documento, en las que el ámbito de territorialidad será en todos los países del mundo, exceptuando Colombia.

**3. Beneficiario:** El Titular de la tarjeta Clásica. El cónyuge, los ascendientes y 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.

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

**5. Enfermedad:** Es cualquier estado que deteriore la salud del Beneficiario, dolencia o padecimiento imprevisible que se haya manifestado por primera vez después de la fecha de salida de su Ciudad de Residencia permanente y que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad establecidos en el presente documento. Así mismo, Enfermedad corresponderá a toda alteración de la salud cuyo diagnóstico y confirmación

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

efectuada por un médico profesional durante el Periodo de vigencia del servicio de asistencia y que no esté comprendida dentro de las dos (2) definiciones siguientes:

- **Enfermedad congénita:** es aquella que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios o afecciones adquiridas durante la gestación.
- **Enfermedad preexistente:** es aquella que se padece con anterioridad a la fecha en que se adquirió el servicio de la asistencia.

**6. Equipo médico:** Es el personal médico y asistencial apropiado que preste el servicio de asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario dentro del Ámbito de territorialidad

**7. Equipo técnico:** Es el personal técnico y asistencial apropiado que coordina el servicio de asistencia por cuenta de AXA ASISTENCIA para un Beneficiario dentro del Ámbito de territorialidad.

**8. 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.

**9. Período de vigencia del servicio:** Período durante el cual un Tarjetahabiente tiene derecho a los Servicios de asistencia. Para las asistencias en viaje internacional son cien (100) días calendario máximos por viaje, contados desde el momento en el cual el Beneficiario sale del país hasta el momento en el que este regresa a su país de Residencia, en este caso Colombia. No existe un límite de viajes al año para la prestación del servicio de asistencia.

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

**11. Situación de asistencia:** Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al Tarjetahabiente a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

**12. Fuerza mayor:** El imprevisto que no es posible resistir, como los hechos de la naturaleza, actos de autoridad competente, el apoderamiento de enemigos, etc., conforme con lo expuesto en las normas colombianas.

**13. Vivienda:** Inmueble habitual del Beneficiario, el cual debe estar ubicado en la Colombia.

**14. Mascotas:** Hace referencia a Perros y Gatos que sean de propiedad del Beneficiario y se encuentren debidamente registrados según el procedimiento definido en el presente documento.

**15. Avería:** Todo daño, rotura y/o deterioro fortuito, que impida el funcionamiento autónomo del Vehículo o alguna parte de la Vivienda del Beneficiario.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

**16. Ciudades capitales principales:** Se consideran ciudades capitales principales: Bogotá D.C.; Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto, Popayán, Riohacha. Salvo las zonas que, incluidas en las ciudades mencionadas, por guerra interna o cualquier situación de caso fortuito y/o fuerza mayor, AXA no tenga acceso.

**17. 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, Tocancipá, Ubaté, Villavicencio, Yumbo, Zarzal, Zipaquirá.

**18. AXA ASISTENCIA:** Se refiere a la Compañía que prestara los Servicios de asistencia de manera directa o indirecta, a través de las Compañías que hacen parte de la red de proveedores y pueden estar en Colombia o en el exterior. Estas Compañías prestarán el servicio de asistencia al Beneficiario cuando ocurra una Situación de asistencia que deba ser atendida teniendo en cuenta los requisitos establecidos en el presente Programa de asistencia. Estas compañías son de servicios y en ningún caso ejercerán como aseguradoras.

**19. Cónyuge o compañero(a) permanente:** Es la persona que tiene con el Beneficiario un vínculo o relación sentimental.

**20. Enfermedad originada por primera vez:** Hace referencia a un estado que deteriora la salud pero que no ha sido generado por una condición preexistente, es decir, es una Enfermedad que se origina en su totalidad durante el Período de vigencia establecido en el presente Programa de asistencia y no en periodo previo a este.

**21. Triage Tipo I:** Aquella condición médica que requiere de atención inmediata por riesgo vital y maniobras de reanimación por compromiso de los signos vitales o severidad del estado de salud.

**22. Residencia Permanente:** Es el domicilio habitual y permanente del Beneficiario y que en este caso debe ser en Colombia. Si el domicilio habitual del Beneficiario es un país diferente a Colombia, no aplican los servicios acá descritos. Para las asistencias en viaje internacional, el Equipo técnico de AXA ASISTENCIA verifica el País de residencia permanente del Beneficiario a través de los sellos registrados en su pasaporte según la permanencia continua o discontinua en Colombia durante seis (6) meses del año calendario.

**23. Año:** Hace referencia a un año calendario (desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre).

**24. Asistencias:** Son las descritas en el presente Programa de asistencia y aplican para los Beneficiarios de la tarjeta de crédito Clásica.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

**25. Deportes Extremos:** Son todas aquellas actividades o disciplinas que debido a circunstancias especiales de ejecución traen implícito un peligro o dificultad para ser realizados, por lo tanto, se les considera extremos.

### 2. PROCEDIMIENTOS

#### 2.1. SOLICITUD 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 ASISTENCIA prevista, con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionará los siguientes datos:

- Bines de la tarjeta de crédito (6 primeros dígitos de la tarjeta de crédito)
- Su nombre y número de cédula.
- Dirección del inmueble Beneficiario.
- 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.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico y médico de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso a la Vivienda y/o historia clínica para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que AXA ASISTENCIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Beneficiario podrá, después de autorización previa por parte de AXA ASISTENCIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en los servicios del Programa de asistencias Agro. Se establece que para los Servicios de asistencia en que implique traslados de personas o cosas, el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y lugares de zona roja.

#### 2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA

##### 2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencias Agro, en caso que peligre su vida, el Beneficiario 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, y una vez hecho esto, deberá llamar a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA dentro de los tres (3) días calendario siguientes a fin de proporcionar la información apropiada y solicitar la asistencia correspondiente. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.





## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

el suceso.

### **2.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA**

Queda establecido que, en caso de que el Beneficiario no se hubiere comunicado a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA prevista, dentro de los tres (3) días siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente Programa de asistencias Agro. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

### **2.3. PROCESO DE FACTURACIÓN SERVICIOS ESTADOS UNIDOS (EE. UU.)**

#### **2.3.1 GENERALIDADES DEL SISTEMA MÉDICO DE EE. UU.**

- a) El Sistema Médico de los Estados Unidos (EE. UU.) es ampliamente un sistema privado. Motivo por el cual legalmente el paciente siempre será el primer garante de pago frente al centro médico y/o hospitalario.
- b) El Sistema Médico de los EE. UU es notoriamente complejo y único, además de ser más costoso en comparación con el Sistema Médico de su país de origen. Los proveedores estadounidenses tienen prácticas de facturación no centralizadas. Por lo cual, es común que facturen por separado los servicios que le brindaron, es decir habrá una factura del hospital, una factura del médico tratante y una factura por cualquier servicio adicional que haya recibido como rayos X y/o servicios de laboratorio, por nombrar algunos.
- c) La información de su seguro siempre se envía al centro y los proveedores adicionales no siempre solicitan esta información. Es por esto por lo que envían la declaración a su dirección de contacto, ya que siempre tienen esta información disponible. Otras situaciones por las cuales puede recibir estas notificaciones son:
  - a. Los proveedores envían declaraciones para notificarle sobre el costo final de la atención o estados de cuenta si hay un saldo pendiente después del pago por parte del seguro.
  - b. Los proveedores envían declaraciones si la información de su seguro no está debidamente registrada o archivada en el centro hospitalario.

Por estas razones es común que reciba un estado de cuenta o un recordatorio de pago (Statement) por su asistencia médica en los EE. UU. en su lugar de Residencia. Incluso los residentes y ciudadanos estadounidenses reciben este tipo de declaraciones. Esto es completamente normal en los Estados Unidos, pero tenga en cuenta que sus facturas ya se pueden encontrar en auditoría.

Es importante indicar que cuando AXA ASISTENCIA no tiene el primer contacto con el centro hospitalario y la cuenta se abre a su nombre, la gestión de pago por parte de AXA ASISTENCIA sobre esta atención médica tomará tiempos más largos de acuerdo con la disponibilidad de los proveedores de Estados Unidos, por tanto estos eventos pueden prolongarse en ser solucionados

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.





## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

### 2.3.2 ¿QUÉ HACER SI RECIBE UN EXTRACTO O UN RECORDATORIO DE PAGO?

En los casos en que se acuda a un centro hospitalario sin haberse contactado previamente con AXA ASISTENCIA este centro abrirá la cuenta de atención médica a su nombre, o en ocasiones especiales como las indicadas en el párrafo 2.4.1 y posteriormente le realizará el cobro de esta atención directamente, este proceso de cobro tiene implicaciones sobre su visado si el mismo no es atendido por usted oportunamente, por lo que se detalla a continuación el procedimiento a seguir:

1. Contáctese de inmediato con la Central de Alarmas de AXA ASISTENCIA y envíenos una copia de la carta, notificación o documento recibido al correo electrónico [andean.claims@axa-assistance.com.co](mailto:andean.claims@axa-assistance.com.co) para que AXA ASISTENCIA pueda atender el asunto.
2. Si lo contactan por teléfono, obtenga tanta información como le sea posible, por ejemplo:
  - Nombre del proveedor
  - Número de contacto
  - Fecha de servicio
  - Balance pendiente

Tan pronto como cuente con esta información, contáctese con la Central de Alarmas y el Equipo Técnico de AXA ASISTENCIA procederá a realizar las validaciones correspondientes para la aplicación de los beneficios de asistencia y se comunicará con el proveedor para proporcionarle la información de su seguro en caso de ser pertinente.

3. Posterior a realizar la validación y ajuste de datos con el proveedor en EE. UU., el proceso de gestión de pago tomará hasta un máximo de ciento ochenta (180) días, por lo que, en caso de recibir nuevas notificaciones de la misma entidad, podrá validar el estado de estas a través de las líneas telefónicas o del correo [andean.claims@axa-assistance.com.co](mailto:andean.claims@axa-assistance.com.co).
4. Debe tener en cuenta que, ante servicios no autorizados previamente por AXA ASISTENCIA, el Beneficiario contara con los tiempos máximos estipulados en el numeral 2.2.2 para notificar sobre el Evento y treinta (30) días para el envío de los soportes solicitados para que AXA ASISTENCIA proceda a validar si aplica el reembolso según el valor de la asistencia, en caso de que el Beneficiario no realice esta gestión, AXA ASISTENCIA no asumirá ninguno de estos gastos.

## 2.4. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

### 2.4.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencias Tarjeta de Crédito Clásica se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## **CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO**

situación determinada en el numeral (2.2.) del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- a) Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- b) Facturas originales de la atención prestada.
- c) Según sea el caso, se podrá solicitar cualquier otro documento que sea necesario para que AXA ASISTENCIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.

### **2.4.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS**

Para que la reclamación sea válida, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en el presente artículo, y tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a AXA ASISTENCIA de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia o evento. Si transcurrido este período el Beneficiario no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA.

AXA ASISTENCIA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA ASISTENCIA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Beneficiario. Cuando AXA ASISTENCIA reciba la documentación incompleta, AXA ASISTENCIA 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 ASISTENCIA podrá negar la solicitud de reembolso.

### **2.4.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES**

- a) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA 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.
- b) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

### **2.5. COSTOS NO CONTEMPLADOS EN LA ASISTENCIA**

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no especificados en el presente Programa de asistencias Tarjetas de crédito Clásica o pagos de costos necesarios para la culminación de los servicios, que excedan el tope determinado para cada tipo de tarjeta, serán a cargo del titular o Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes, con el fin de este los conozca y decida si acepta asumirlos o no, esto teniendo en cuenta que no aceptar asumirlos puede significar la no prestación del servicio.

### **2.6. EVENTOS**

Las garantías en el presente Programa de asistencias Tarjeta de crédito Clásica, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario. En el numeral 12 “Anexos” se detalla cuales asistencias están limitadas por eventos.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

### 3. SERVICIOS DE ASISTENCIA AL HOGAR

#### CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

Como consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en la Vivienda del Beneficiario, AXA ASISTENCIA prestará los Servicios de asistencia al hogar bajo las siguientes condiciones:

- a) Se cubrirá la vivienda a la cual se le solicite la asistencia. Se cubrirán hasta dos viviendas por tarjeta ubicadas en territorio colombiano.
- b) En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por BANCO AGRARIO, aplicará únicamente el cubrimiento por la tarjeta con el límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.
- c) No se cubren áreas comunes.

A continuación, se enuncian los servicios de asistencia al hogar amparados por el programa:

#### 3.1. CAMIÓN DE MUDANZA

A solicitud del Beneficiario, AXA organizará y tomará a su cargo los gastos de mudanza del mobiliario y enseres que designe el Beneficiario para ser transportados al lugar que éste le indique con anterioridad.

##### **Importante:**

- Este servicio se prestará en las Ciudades principales dentro del Ámbito de territorialidad.
- AXA solo prestará este servicio dentro de la ciudad de residencia del Beneficiario y teniendo en cuenta los límites descritos.
- Este servicio se debe solicitar con mínimo 48 horas de anticipación.
- Para cancelar la prestación del servicio se deberá hacer con 2 horas de anticipación.
- Esta cobertura tendrá un límite máximo por evento de \$200.000 COP.
- AXA Asistencia, no asume los gastos de embalaje de los mismos.
- AXA Asistencia deberá informar previamente a AXA los datos de la mudanza para que AXA autorice esta cobertura.

#### 3.2. TODERO

AXA ASISTENCIA coordinará el envío de un profesional calificado para instalación de cortinas, cuadros, grifos, Mano de obra en pintura, instalación y armado de muebles, instalación de lámparas, pantallas de TV y reparación de goteras.

##### **Importante:**

- No incluye materiales (Solo mano de obra).
- Hasta \$150.000 COP por evento.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

### 3.3. NIÑERA EN CASO DE INCAPACIDAD

En caso de incapacidad médica mayor a 3 días del Beneficiario, derivado de una enfermedad o accidente, AXA enviará una niñera a su domicilio, para que pueda ejercer las labores en la vivienda del Beneficiario.

#### Importante:

- El servicio debe ser solicitado por lo menos con 24 horas de anticipación y en caso de que se desee cancelar el servicio, se debe hacer con 60 minutos de anticipación a la fecha programada.
- La niñera prestará servicios de cuidar el niño, preparar los alimentos y darle de comer, cambiar los pañales, limpieza en la habitación, entre otros, propios de la profesión.
- El servicio se presta dentro del perímetro urbano en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y, Cartagena.
- La niñera realizará las labores por un periodo de hasta (4) cuatro horas en horario hábil (diurno).
- El Beneficiario debe enviar vía email la incapacidad médica y copia de la historia clínica para proceder con la coordinación.

### 3.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL HOGAR

Quedan excluidas del servicio de asistencia al hogar las siguientes residencias o situaciones:

- a) Residencias que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Beneficiario.
- b) Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Beneficiario o por terceros.
- c) Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
- d) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por finalización de vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento de la vivienda, diferentes a los de la propia prestación del servicio de asistencia.
- e) Daños ocasionados por plagas.
- f) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelaciones del mismo.
- g) Daños ocasionados por la cimentación de la construcción.
- h) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.

## 4. ASISTENCIAS A LAS PERSONAS

A continuación, se relacionan otros servicios de asistencia a las personas cubiertos por el programa.

### 4.1. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA TELEFÓNICA

Es un servicio de orientación o consejo médico en el evento en que el Beneficiario lo requiera. AXA ASISTENCIA realizará mediante una conferencia telefónica y a solicitud del

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

Beneficiario, una orientación emocional en temas relevantes como: emociones, duelo o enfermedades de carácter terminal, pérdida de empleo, divorcio, Bullying infantil.

### **Importante:**

- El tiempo máximo de la llamada es de 40 minutos.
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica. En caso de requerir cualquier diagnóstico, el Beneficiario deberá acudir de manera presencial a su médico tratante, médico especialista o psicólogo tratante.
- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no puede considerarse como una cita médica o psicológica.
- Este servicio es de escucha o de consejo médico.

### **¿Cuáles son las características de este servicio?**

- Aclarar las dudas que tenga el Beneficiario.
- 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 general y consejo médico.
- 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”).
- Orientación sobre el proceder ante Situaciones Adversas de Salud.

### **4.2. LÍNEA ROSA**

A solicitud del beneficiario, AXA ASISTENCIA realizará mediante una conferencia telefónica una orientación emocional para atender consultas de planificación familiar, salud de la mujer, prevención del cáncer, entre otros.

### **Importante:**

- El tiempo máximo de la llamada es de 40 minutos.
- La orientación general es brindada por profesionales de la salud, sin embargo, su orientación no constituye ningún diagnóstico ni puede considerarse como una cita médica y no hace parte de la historia clínica. En caso de requerir cualquier diagnóstico, el Beneficiario deberá acudir de manera presencial a su médico tratante, médico especialista o psicólogo tratante.
- El Beneficiario será responsable de remitirse a un centro hospitalario o a su médico tratante, bajo su entera responsabilidad.
- Este servicio es informativo y no implica una consulta médica, un diagnóstico de alguna enfermedad o patología, La orientación general es brindada por profesionales

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

de la salud, sin embargo, su orientación no puede considerarse como una cita médica o psicológica.

- Este servicio es de escucha o de consejo médico.

### ¿Cuáles son las características de este servicio?

- Aclarar las dudas que tenga el Beneficiario.
- 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 general y consejo médico.
- 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”).
- Orientación sobre el proceder ante Situaciones Adversas de Salud.

### 4.3. ASESORÍA JURÍDICA TELEFÓNICA

#### Condiciones del servicio:

Se prestará el servicio de consultoría jurídica telefónica al Beneficiario en caso de inquietudes en las diferentes ramas jurídicas indicadas en la presente cláusula.

- El servicio de consultoría jurídica telefónica siempre se efectuará con base en la información suministrada por parte del Beneficiario.
- El servicio de consultoría legal telefónica brindado al Beneficiario se limita a conceptos básicos que puedan ser entregados al Beneficiario vía telefónica y no acompañamiento en procesos judiciales ni estructuración de los mismos, sin que se comprometa la responsabilidad de AXA ASISTENCIA y sin que sean de obligatorio cumplimiento para el Beneficiario. Tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial.
- Igualmente no se garantizan los resultados de las acciones que adelante el Beneficiario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por AXA ASISTENCIA.

Las ramas del derecho en las que se podrá prestar asesoría jurídica son:

#### 4.3.1. Derecho laboral

AXA ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del Beneficiario en temas laborales y de subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al contrato laboral del Beneficiario, pensión, cesantías, etc.

#### 4.3.2. Derecho de familia

A solicitud del Beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho de familia, AXA ASISTENCIA prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dicha solicitud. Se resolverán inquietudes referentes a problemas personales y patrimoniales entre los miembros que integran la familia, como manejo de deudas del Beneficiario fallecido, hipotecas, herencias.

#### 4.3.3. Responsabilidad civil

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

AXA ASISTENCIA brindará asesoría jurídica telefónica frente a las inquietudes en materia de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el Beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimientos de contratos.

### **4.3.4. Derecho civil**

A solicitud del Beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho civil, AXA ASISTENCIA prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dichas inquietudes. Se resolverán inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración.

### **4.3.5. Asesoría jurídica en caso de hurto**

En caso de robo o tentativa frustrada en el domicilio del Beneficiario, AXA ASISTENCIA prestará asesoría jurídica telefónica sobre los trámites a seguir por el Beneficiario para la denuncia de los hechos.

## **4.4. ASESORÍA A EMPRENDEDORES**

A solicitud del beneficiario, se procederá a contactar telefónicamente a un especialista en trámites empresariales y de emprendimiento, y en lo posible se le pondrá en conferencia, ofreciéndole al Beneficiario asesoría en trámites como creación de empresa, trámites legales, marketing digital y exportaciones. No incluye liquidaciones, únicamente orientación de trámites.

Esta asesoría no implica acompañamiento ni representación, la misma constituye una orientación general. Del mismo modo, a través de la presente asistencia no se proporciona la redacción de documentos frente a cualquier tipo de institución.

## **4.5. TRASLADO EN CASO DE ACCIDENTE, HURTO O FATIGA MONTANDO BICICLETA**

En caso de Accidente, hurto o fatiga montando bicicleta, estando el Beneficiario en su ciudad de residencia y si no cuenta con un medio de transporte adecuado para trasladarse, el Beneficiario tendrá la posibilidad de solicitar un servicio de acompañamiento a través de un automóvil, para ser trasladado desde el lugar donde se encuentra hasta el lugar más cercano para realizar la denuncia de los hechos y/o su domicilio, dentro de su ciudad de residencia.

## **4.6. RECOLECCIÓN Y ENVÍO DE OBJETOS OLVIDADOS EN HOTEL**

Por solicitud previa del Beneficiario, a través de la Central de Alarma, y en caso de que este haya olvidado uno de sus objetos personales en un hotel durante un viaje nacional, AXA coordinará con su red de proveedores la recogida en el hotel y envío a su Vivienda del objeto.

### **Importante:**

- Este servicio solo cubre objetos pequeños tales como celulares, gafas, llaves que no superen los 2 kilos de peso.
- Axa no transportará elementos tales como, títulos valores y/ equivalentes, dinero en efectivo, alimentos perecederos, armas, sustancias prohibidas, mascotas, explosivos, objetos frágiles, elementos líquidos, paquetes pequeños y joyas.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.





## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

- El servicio debe solicitarse con 24 horas de anticipación a la recogida del objeto.
- En los eventos en los que estas condiciones no se cumplan, AXA se reserva el derecho de rechazar el servicio.

El Beneficiario deberá hacerse responsable de la comunicación con la persona a cargo del objeto en el hotel y de autorizar la entrega del objeto al proveedor asignado por AXA.

### 4.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS

- a) La muerte producida por suicidio, o las lesiones y/o secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- b) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas iniciadas por el beneficiario y/o en contra de él.
- c) El tratamiento de enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos, preexistente y/o congénita, conocidas o no por el beneficiario.
- d) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, bebidas alcohólicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- e) Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
- f) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, el parto y/o sus complicaciones.
- g) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición profesional, (solo aplica para actividades deportivas recreativas y amateur).
- h) La intoxicación alimentaria.
- i) Gastos incurridos en los centros hospitalarios a los que puedas llegar a ser trasladado.

## 5. ASISTENCIAS A LAS MASCOTAS

Para acceder a los servicios de asistencia a la Mascota es necesario tener en cuenta las siguientes condiciones generales:

- La mascota debe tener su carnet de vacunación al día. No tenerlo es causal de negación del servicio.
- Solo se cubrirán perros y gatos.
- Solo se prestará el servicio a una mascota del beneficiario. En el momento de solicitar el primer servicio se deberá registrar el nombre, tipo de mascota (perro o gato) y raza de la mascota.
- En caso de que la mascota sea de una raza potencialmente peligrosa, el beneficiario debe contar con la respectiva póliza de responsabilidad civil que cubra daños a terceros.
- En caso de que la mascota sea de una raza potencialmente peligrosa, el beneficiario debe portarla con el respectivo bozal y trailla.

### 5.1. ORIENTACIÓN VETERINARIA TELEFÓNICA

En caso de enfermedad o accidente de la Mascota del Beneficiario AXA ASISTENCIA asistirá al Beneficiario orientándolo sobre las medidas básicas a tomar, los servicios de asistencia médica veterinaria prestados por terceros y el acceso a los mismos en relación con los síntomas o molestias que esté aquejando la Mascota.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

### **Importante:**

- AXA ASISTENCIA cuenta con la atención telefónica directa de un veterinario el cual orientará en las conductas provisionales que se deben asumir mientras se hace contacto profesional del veterinario de la Mascota.
- El tiempo máximo es de 40 minutos por sesión.

### **Podrá hacer las consultas necesarias sobre:**

- Molestias, síntomas y enfermedades de la Mascota.
- Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad del animal doméstico.
- Manejo y cuidado en caso de viaje de la Mascota.
- AXA ASISTENCIA no se hace responsable por sucesos posteriores a la asesoría telefónica ya que se entiende que es un servicio de medios y no de resultado por ende no se puede garantizar el resultado final seguido de la consulta telefónica.

### **5.2. SERVICIO DE CREMACIÓN DE MASCOTAS CON ENTREGA DE CENIZAS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

Si la mascota fallece como resultado de un accidente o enfermedad grave inesperada y comprobada, Axa Asistencia brindará el servicio de cremación con retorno de cenizas. El servicio de cremación se prestará en las ciudades que exista la infraestructura necesaria, en caso de no tenerla se prestará servicio de recolección de la mascota.

### **Importante:**

- Esta asistencia solo se presta para Perros y Gatos.
- No se brindará este servicio a la mascota que tenga menos de 3 meses o más de 12 años cumplidos al momento del fallecimiento.
- No habrá lugar a este servicio si el fallecimiento de la mascota amparada ocurre durante el periodo de carencia de la asistencia (30) treinta días.

### **5.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A LAS MASCOTAS**

- a) Los servicios se prestarán hasta el monto límite descrito en el Anexo No. 1 del presente documento.
- b) El excedente del monto de cualquier servicio será pagado en forma inmediata por el propietario de la mascota con sus propios recursos al proveedor.
- c) Los servicios adicionales que el propietario de la mascota haya contratado directamente con el proveedor, correrán bajo su cuenta y riesgo.
- d) Los servicios que el propietario de la mascota haya contratado por su cuenta sin el previo consentimiento y autorización del proveedor de la asistencia.
- e) Todo servicio irá hasta los límites y condiciones establecidas en el clausulado.
- f) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos. los que tuviesen origen o fuese una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, actos mal intencionados de terceros, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del estado o el orden público.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

- g) Los gastos veterinarios por enfermedad de la mascota si esta es menor de tres (3) meses o mayor a doce (12) años. como fecha de referencia se tomará la fecha de nacimiento registrada.
- h) Ninguna enfermedad infecciosa, que pueda sufrir la mascota amparada si esta no tiene su carnet de vacunación al día.
- i) Los gastos veterinarios por enfermedad que sea determinada como preexistente y/o congénita. Enfermedades infecciosas tales como: en perros: distemper, parvovirus, hepatitis infecciosa canina, parainfluenza, leptospirosis, tos de las perreras, rabia, babesia, erlichia, dirofilaria, brucella, toxoplasma, neospora. En gatos: calicivirus, rinotraqueitis infecciosa felina, panleucopenia felina, leucemia felina, clamidia, peritonitis infecciosa felina, rabia, bartonella, hemobartonella, toxoplasma.
- j) Enfermedades preexistentes congénita o hereditaria: a. Enfermedades congénitas: o Enfermedades conductuales o Enfermedades oncológicas de cualquier tipo tumorales, quísticas, entiéndase benignas o malignas. O Enfermedades cardiovasculares o Enfermedades endocrinas o metabólicas o Atopías inespecíficas. b. Enfermedades hereditarias: Enfermedades de origen genético con predisposición patológica por raza (luxación Patelar, ruptura de ligamento cruzado, displasia o Luxación de cadera o de codo, Hemivertebbras, Ectropión, Endoprión, Distiquiasis, Encantis, Testiculos Ectopicos (monorquidia o criptorquidia), elongación con o sin síndrome braquicéfalo, hernias umbilicales no traumáticas.
- k) Los exámenes y procedimientos que se enuncian a continuación, si no están relacionados con el accidente: TAC, escanografía, melografía, plasmaferesis, transfusiones sanguíneas, placas de compresión, tornillos ortopédicos, pruebas de laboratorio y medicamentos.
- l) Enfermedades conductuales. enfermedad oncológica.
- m) Gastos derivados por el incumplimiento de las recomendaciones que impartió el veterinario como necesarias, para el tratamiento de la enfermedad.
- n) Medicamentos perjuicios derivados de hechos ocurridos fuera del territorio de la república de Colombia.
- o) Conductas del afiliado y del perro vinculado por cuyos actos responde, cuando se encuentren bajo los efectos de bebidas embriagantes, drogas, estupefacientes o alucinógenos.
- p) Daños o lesiones producidos por la participación del perro vinculado en una riña o en actos criminales con la aceptación del afiliado. perros destinados para fines comerciales.
- q) La práctica de deportes o la participación del perro vinculado en competencias oficiales o exhibiciones
- r). No se prestará servicio de paseador canino ni residencia en guardería a mascotas convalecientes o en tratamientos médicos crónicos.
- s) Mascotas destinadas para fines comerciales.
- t) No serán objeto de las asistencias detalladas en este clausulado, mascotas diferentes a perros o gatos.

### 6. SERVICIOS DE ASISTENCIAS DE MOVILIDAD

Los Servicios de asistencia al Vehículo se brindan en Colombia, siempre que haya acceso por carretera transitable (entendiéndose por transitables, las carreteras a través de las cuales se puede establecer comunicación terrestre entre un lugar y otro por medio de algún vehículo automotor), bajo las siguientes condiciones:

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

- a) Los Servicios de asistencia se prestan dentro de las condiciones descritas en el presente Programa de asistencia.
- b) Para la prestación de los Servicios de asistencia, la tarjeta de la cual se desprende el beneficio debe encontrarse activa y al día en los pagos al momento de la solicitud de asistencia. No es necesario que posea la tarjeta de crédito físicamente al momento de la emergencia.
- c) En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por BANCO AGRARIO, se aplicará únicamente el cubrimiento por la tarjeta de crédito con límite más alto. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

A continuación, se enuncian los servicios de asistencia a los Vehículos cubiertos:

### **6.1. MENSAJERÍA**

Por solicitud previa del Beneficiario, a través de la Central de Alarma, AXA coordinará con su red de proveedores para que pueda realizar el envío de sobres, documentos y paquetes de hasta 5 kilos de peso, solicitados por el Beneficiario.

#### **Importante:**

- Esta asistencia se presta únicamente dentro de las principales ciudades de Colombia.
- Axa no transportará elementos tales como, títulos valores y/ equivalentes, dinero en efectivo, alimentos perecederos, armas, sustancias prohibidas, mascotas, explosivos, objetos frágiles, elementos líquidos, paquetes pequeños y joyas.
- En cuanto al tamaño de los objetos a transportar, este nunca debe superar el ancho de los manillares ni la altura de la cabeza del conductor del vehículo, cuando está sentado. En los eventos en los que estas condiciones no se cumplan, AXA se reserva el derecho de rechazar el servicio.
- Se prestará servicio hasta máximo 20 kms desde el domicilio del tarjetahabiente hasta el destino final.
- Se debe solicitar el servicio con 24 horas de antelación y en caso de ser cancelado debe realizarse con 6 horas.

### **6.2. TRASLADO AL AEROPUERTO**

Si el Beneficiario estando en su ciudad de residencia no cuenta con un medio de transporte adecuado o se ve imposibilitado para manejar su propio auto, tendrá la posibilidad de solicitar un servicio programado para ser trasladado desde la residencia del Beneficiario hasta el aeropuerto de la misma ciudad, (un solo trayecto).

#### **Importante:**

- El Beneficiario deberá solicitar el servicio con mínimo (24) horas de anticipación a la hora esperada para el acompañamiento. No se tomarán solicitudes para este servicio después del tiempo establecido.
- Es obligatorio que el beneficiario sea quien viaje y el tiquete de avión deberá estar a nombre del titular de la tarjeta de crédito.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

- Solo se asignará un vehículo por servicio de tamaño standard. (5 pasajeros incluyendo el conductor).
- Si en caso de fuerza mayor se presentara un inconveniente con la programación del servicio, el beneficiario deberá buscar los medios de transporte necesarios para su traslado al aeropuerto y AXA procederá a reembolsar el costo de este transporte de acuerdo con las tablas de precios y distancias establecidas. AXA Asistencia no se hará responsable por pérdida de vuelos o reservas y sus respectivos
- Este servicio solo se prestará en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín, Envigado, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira.

### 7. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL

Para acceder a los servicios mencionados a continuación en los numerales 7.1. y 7.2, el Beneficiario debió haber realizado la compra de sus tiquetes aéreos con la tarjeta de crédito emitida por Banco Agrario:

#### 7.1 SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA Y RELACIONADAS

##### 7.1.1 GASTOS MÉDICOS (Incluye Covid-19 positivo)

Este servicio consiste en que en caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad durante el Período de vigencia, AXA ASISTENCIA organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta un monto máximo establecido según el país de ocurrencia de la emergencia y el tipo de tarjeta de crédito según el Anexo No. 3 “Valores de las Asistencias Internacionales”.

AXA ASISTENCIA no asumirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta asistencia no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

##### 7.1.2 GASTOS POR PREEXISTENCIA

Este servicio consiste en que AXA ASISTENCIA pagará para la primera atención médica derivada de una Enfermedad preexistente o crónica que haya desarrollado un episodio de crisis durante el viaje hasta el monto máximo establecido para la asistencia según el Anexo No. 3 “Valores de las Asistencias Internacionales” o lo que el Equipo Médico y Técnico de AXA ASISTENCIA considere para superar la emergencia, a excepción de los seguimientos y controles de tratamientos anteriores o chequeos médicos.

AXA ASISTENCIA no asumirá a su cargo dentro de esta asistencia ningún medicamento o tratamiento de dicha enfermedad crónica o preexistente.

##### 7.1.0 EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIAS MÉDICAS RELACIONADAS

Las siguientes exclusiones aplican para todos los servicios de asistencia médica y relacionados mencionados en los artículos 7.1.1 y 7.1.2.

En el momento que el Equipo Médico y/o Técnico de AXA ASISTENCIA determine a través de los reportes médicos que la emergencia se presentó como consecuencia de Enfermedades relacionadas a continuación y sus complicaciones, se le informará al

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

Beneficiario que los gastos generados en la asistencia médica deberán ser asumidos por su cuenta. AXA ASISTENCIA se reserva el derecho de garantizar los costos adjudicados al centro hospitalario a través de su proceso administrativo.

- a) El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- b) Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos realizados fuera del país de residencia, pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje u ocurridos en su país después del retorno del Beneficiario.
- c) Los gastos médicos en caso emergencias médicas por efecto de enfermedades preexistentes y sus complicaciones.
- d) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje.
- e) No se cubrirá enfermedades cardíacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio.
- f) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- g) Condiciones médicas relacionadas al estado de embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- h) Enfermedades mentales o alienación.
- i) Tratamientos médicos en Colombia, incluidos los tratamientos derivados de una atención por urgencia asistida por AXA ASISTENCIA.
- j) La siguiente exclusión aplicará siempre y cuando el diagnóstico final no corresponda a COVID-19. Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la asistencia. En estos eventos no se asistirá la urgencia vital.
- k) Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intra craneanas de cualquier localización, ni eventos isquémicos. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- l) Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el Beneficiario.
- m) Cirugía plástica reconstructiva con fines estéticos. Se cubrirá únicamente la cirugía plástica reconstructiva de urgencia para asegurar la funcionalidad del paciente. Máximo setenta y dos (72) horas después del trauma inicial.
- n) Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- o) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- p) Cáncer y todos sus tratamientos
- q) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)
- r) Para la asistencia odontológica, quedan excluidos los tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.
- s) Autolesiones.
- t) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones. Se asisten de acuerdo con lo establecido en el Anexo No. 3 “Valores de las Asistencias Internacionales”.
- u) La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes extremos.
- v) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.





## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.

- w) Suicidio y lesiones o enfermedad resultantes del intento de suicidio.
- x) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- y) SIDA y las enfermedades derivadas.
- z) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.
- aa) Los eventos derivados de la aplicación de cualquier vacuna incluyendo, pero no limitando la vacuna contra el COVID -19
- bb) Los gastos médicos y hospitalarios dentro del territorio de Colombia.
- cc) Cualquier tipo de pandemia debidamente declarada por la organización mundial de la salud OMS.

### 7.2 SERVICIOS DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE

Los servicios de asistencia al equipaje buscan asistir al Beneficiario en los Eventos en los cuales sufra demora o pérdida de equipaje en el viaje, con el fin de que este pueda recuperar o reponer sus elementos de primera necesidad.

Las condiciones del servicio son:

- Aplica para trayectos internacionales realizados en todas las aerolíneas comerciales, siempre que se trate de aerolíneas legalmente constituidas.
- El Servicio de asistencia aplica siempre y cuando la aerolínea se haya hecho responsable del traslado del equipaje en el trayecto entre la ciudad de Residencia del Beneficiario y la ciudad de destino del viaje, que en este caso se refiere a todos aquellos artículos y efectos personales que el pasajero no lleva consigo; los cuales se demoren en llegar a la ciudad de destino del Beneficiario o que se extravíen o pierdan en su traslado.
- Las asistencias serán prestadas durante los viajes que realice el Beneficiario dentro del Periodo de vigencia establecido en el presente Programa de asistencia.

#### 7.2.1 BÚSQUEDA Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES

En caso de extravío o pérdida del equipaje del Beneficiario, durante su transporte en avión de línea comercial de aerolínea legalmente constituida, AXA ASISTENCIA prestará asesoría al Beneficiario para la denuncia de los hechos frente a la aerolínea y ayudará en su búsqueda. Es de indicar que la responsabilidad de extravío o pérdida del equipaje es de la aerolínea por lo cual AXA ASISTENCIA únicamente asistirá al Beneficiario en la búsqueda de este. Si el equipaje fuera recuperado, AXA ASISTENCIA se encargará de coordinar su transporte hasta el lugar donde se encuentre el Beneficiario en viaje o hasta la Ciudad de Residencia permanente en Colombia, dependiendo del lugar en el cual se encuentre el Beneficiario al momento de encontrar el equipaje.

#### 7.2.2 ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE DEMORA DE EQUIPAJE

Si el Beneficiario sufriera demora en el arribo de su equipaje (entendiéndose por demora haber pasado doce (12) horas o más desde el momento de arribo a la ciudad de destino), siendo este transportado en avión de línea comercial, y que el mismo no fuera recuperado por la aerolínea durante las doce (12) horas siguientes al arribo del vuelo, AXA

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.





## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

ASISTENCIA asistirá al Beneficiario en la emergencia ocasionada por la demora de su equipaje poniendo a disposición artículos de primera necesidad hasta el monto establecido para esta asistencia según el Anexo No. 3 “Valores de las Asistencias Internacionales”, por el medio que AXA ASISTENCIA considere más idóneo. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario.

No aplica en el trayecto del vuelo de regreso del Beneficiario a su Ciudad de Residencia.

Para tener derecho a dicho importe el Beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar a AXA ASISTENCIA sobre la demora en el arribo del equipaje a la ciudad de destino, dentro de las siguientes seis (6) horas de arribo del vuelo en el que viaja el Beneficiario.
- b) Enviar por correo electrónico a AXA ASISTENCIA copia de la declaración de irregularidad en el transporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del tiquete de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte y copia del boarding pass.  
AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informará al Beneficiario el correo electrónico al cual debe ser enviada la documentación indicada anteriormente.
- c) AXA ASISTENCIA procederá a realizar la asistencia, una vez haya recibido toda la documentación requerida.
- d) Por primera necesidad se entiende el vestuario y elementos de aseo que requiera el Beneficiario de manera urgente al haber perdido su maleta.

### 7.2.3 ASISTENCIA DE EMERGENCIA EN CASO DE PÉRDIDA DE EQUIPAJE

Si el Beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje en el momento de transporte en avión de línea comercial (pérdida que debe ser certificada por la aerolínea), AXA ASISTENCIA abonará al Beneficiario por el medio que considere más idóneo, de manera complementaria a lo pagado por la aerolínea (es decir, AXA ASISTENCIA abona un monto equivalente de tal manera que sumado a lo abonado por la aerolínea se obtenga como resultado el valor de la asistencia de acuerdo con el Anexo No. 3 “Valores de las Asistencias Internacionales”. Este servicio aplica independientemente del número de piezas de equipaje del Beneficiario.

#### **Importante:**

- Esta asistencia opera de manera complementaria a cualquier reconocimiento o atención que realice la aerolínea.
- En el Evento en que el Beneficiario haga uso de esta asistencia por la demora de su equipaje, este sólo podrá recibir al valor restante que quede después de que la aerolínea haga su realice su reconocimiento, de acuerdo con el valor establecido para esta asistencia según el Anexo No. 3 “Valores de las Asistencias Internacionales del presente documento”.

Para que se haga efectiva esta asistencia el Beneficiario debe cumplir las siguientes condiciones:

- a) Haber informado a AXA ASISTENCIA sobre la demora del equipaje dentro de las siguientes veinticuatro (24) horas posteriores al arribo del vuelo en el que viaja el Beneficiario
- b) Que la pérdida sea de la pieza de equipaje entera y que la aerolínea comercial se

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## **CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO**

haya hecho cargo de la responsabilidad de la pérdida del mencionado equipaje, y haya pagado al pasajero la indemnización correspondiente. AXA ASISTENCIA no responderá por daños en el equipaje, por pérdida de elementos de valor, ni ningún objeto que estuviere dentro del equipaje.

- c) Enviar por correo electrónico a AXA ASISTENCIA copia de la declaración de irregularidad en el transporte del equipaje hecha frente a la compañía aérea, copia del tiquete de la compañía aérea que se hizo responsable del transporte del equipaje del Beneficiario, copia completa del pasaporte, copia del boarding pass y certificación de la aerolínea por la pérdida de equipaje. AXA ASISTENCIA, en el momento de notificación del Evento, informará al Beneficiario el número el correo electrónico para el envío de la documentación indicada anteriormente.
- d) AXA ASISTENCIA procederá a realizar la asistencia indicado en el presente inciso, una vez haya recibido toda la documentación requerida. Los tiempos de recepción de documentación y abono se detallan en el artículo de Procedimientos del presente documento.
- e) Por primera necesidad se entiende el vestuario y elementos de aseo que requiera el Beneficiario de manera urgente al haber perdido su maleta.

### **7.2.0 EXCLUSIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA DE EQUIPAJE**

- a) Esta asistencia no se prestará cuando se presente retención / aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
- b) AXA ASISTENCIA brindará esta asistencia por demora o pérdida del equipaje por Evento y no por número de maletas.
- c) En el caso de familias viajando juntas y que llegaren a presentar demora o pérdida de equipaje, AXA ASISTENCIA cubrirá una asistencia por persona beneficiaria. Esto aplica siempre y cuando cada persona reporte el equipaje como independiente y cada uno tenga su PIR (Property Irregularity Report), documento emitido por la aerolínea que certifica la demora o pérdida del equipaje. En caso de que solo haya un PIR, se cubrirá solo una asistencia por grupo.
- d) Esta asistencia aplica por un máximo de dos (2) eventos por año y por Beneficiario. En caso de que el Beneficiario cuente con más de una (1) tarjeta, se aplicará sobre la tarjeta de mayor categoría.

## **8. OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO**

### **8.1. LIMITACIÓN**

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

### **8.2. COOPERACIÓN**

El Beneficiario cooperará siempre con AXA ASISTENCIA 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 ASISTENCIA. Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega a AXA ASISTENCIA de los documentos y recibos que sean necesarios para

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

dichos efectos, y el apoyo a AXA ASISTENCIA, con cargo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias.

### **8.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD**

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de treinta (30) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente Programa de asistencias Tarjetas de crédito Clásica, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

## **9. OTRAS CONDICIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA**

### **9.1. FUERZA MAYOR**

AXA ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de Fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. 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.

### **9.2. RESPONSABILIDAD**

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA, y AXA ASISTENCIA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados 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, plomeros, abogados, médicos, hospitales, clínicas, ambulancias y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

### **9.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de servicios de asistencias Agro 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, multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de AXA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

### **9.4. LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS**

El Beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, únicamente en caso de notificación y acuerdo previo de AXA ASISTENCIA y según las estipulaciones indicadas en el presente Programa de asistencias Tarjeta de crédito Clásica.

### **9.5. DECLARACIÓN**

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## **CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO**

El uso del Servicio de Asistencia implica la conformidad con el presente Programa de asistencias Tarjeta de crédito Clásica y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

### **9.6. SUBROGACIÓN**

AXA ASISTENCIA 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 ASISTENCIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros u otros servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario. Igualmente, AXA ASISTENCIA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Beneficiario.

## **10. DECLARACIONES Y AUTORIZACIONES DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DEL BENEFICIARIO**

- El Beneficiario autoriza a AXA ASISTENCIA para que realice el tratamiento de su información personal necesaria para el cumplimiento de los deberes legales relacionados con el Servicio de asistencia, pudiendo compartir su 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, autoriza el tratamiento de sus 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 su información personal dentro y fuera del territorio colombiano. Adicionalmente autoriza transferir y transmitir sus 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 solicitado.
- El Beneficiario autoriza el tratamiento de sus datos personales sensibles, siempre y cuando los mismos resulten indispensables para el desarrollo del servicio de asistencia. Manifiesta que conoce que la revelación de estos datos es facultativa.
- El Beneficiario autoriza el tratamiento de sus datos de carácter especial, por tanto, la información relativa a la salud y la 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 Alarmas a proveedores de Salud, y en general a 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

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

- generar una mejor atención en sus Servicios de asistencia.
- El Beneficiario manifiesta que conoce que lo asisten los derechos señalados en la Ley 1581 de 2012 y las demás normas que regulan la materia.
  - Para más información debe consultar las políticas y condiciones a través de la página web: <https://www.axapartners.co/es>.
  - Adicionalmente, autoriza a AXA ASISTENCIA, 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 lo contacten a través de canales presenciales o no presenciales para la recepción de publicidad, obsequios e información sobre diferentes productos de asistencia, (iii) adicionalmente autoriza a tratar sus datos personales de manera directa o a través de proveedores de servicio que serán consideradas como encargados de tratamientos de sus datos personales, (iv) autoriza utilizar su información personal para que se realicen informes comerciales, estadísticas, encuestas y estudios de mercado, (v) reconoce y acepta que existe la posibilidad de que AXA ASISTENCIA transfiera los datos personales a terceros con la finalidad de realizar actividades de telemarketing bajo la garantía de que AXA ASISTENCIA no utilizará de manera indebida la información personal. En el evento en que AXA ASISTENCIA les diera un uso distinto a los datos personales el Beneficiario podrá comunicar a AXA ASISTENCIA a través de correo electrónico sobre 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 del Beneficiario con relación a la entrega de los datos personales, así como la revocatoria del consentimiento otorgado sobre el uso de sus datos personales, imposibilita a AXA ASISTENCIA a incluirlos en cualquier base de datos que remita información instantánea y actualizada. Además, de solicitar la revocatoria, AXA ASISTENCIA 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 correo electrónico: [dataprivacy@axa-assistance.com](mailto:dataprivacy@axa-assistance.com) allí atenderemos su solicitud y ratificaremos todos sus derechos.
  - Los datos personales y sensibles del Beneficiario no serán utilizados para hacer estudio de mercado, minería de datos, segmentación de productos y/o perfilamiento de cliente.
  - El Beneficiario declara que conoce y acepta que las orientaciones médicas que se brinden a través de la Central de Alarmas son generales y no implican el diagnóstico de ninguna patología, Enfermedad o padecimiento.
  - El Beneficiario declara que conoce y acepta las responsabilidades derivadas de su negligencia que puedan llegar a ocasionar perjuicios o retrasos.
  - El Beneficiario declara que ha leído, conoce y acepta el contenido de la asistencia y los Servicios que se incluyen en ella.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



## CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO

### 11. EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- d) 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.
- e) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- f) Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- g) Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
- h) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- i) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daños materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- j) 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.

No son objeto de Asistencia los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por AXA ASISTENCIA y según las indicaciones estipuladas en el presente Programa de Servicios de asistencia.
- l) La participación del Beneficiario en actos criminales.
- m) Los causados por mala fe del Beneficiario.

### CLAUSULA DE SANCIONES

Las partes declaran que en su conocimiento ni las partes o ninguna de las personas relevantes o beneficiarios finales, están sujetos a ninguna de las sanciones económicas o comerciales impuestas por las Naciones Unidas, o por leyes o regulaciones de la Unión Europea, Reino Unido, los Estados Unidos de América, o cualquier otra ley o regulación relativa a sanciones comerciales o económicas aplicables (en lo subsecuente “Restricciones de Sanciones”). Si esta situación cambia, las partes deben notificarse mutuamente de inmediato. Las partes no actuarán ni confirmarán en nombre de la otra parte la provisión de ningún servicio o el pago de cualquier reclamo sin la aprobación expresa de la otra parte. En los casos en que, de acuerdo con este contrato, dichas actividades o

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.





## **CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA – BANCO AGRARIO**

particularmente la prestación de Servicios, pueda exponer a las partes a cualquier incumplimiento de una Restricción de Sanciones, las partes deben notificarse inmediatamente antes de proceder. Las partes pueden rescindir inmediatamente este Contrato si alguna de ellas queda sujeta a sanciones que expondrían a la otra a las Restricciones de Sanciones o si falla, después de que la otra parte le haya notificado, en terminar las actividades que expongan a la otra al incumplimiento de las Restricciones de Sanciones.

Del mismo modo, se indica que AXA ASISTENCIA puede retrasar la realización de pagos a la otra parte, cuando AXA ASISTENCIA determine que cualquier Servicio, reclamo o beneficio puede involucrar a países o personas que están sujetos a las Restricciones de Sanciones con el objetivo de garantizar que la otra parte les dé cumplimiento. Esta cláusula sobrevivirá a la terminación o vencimiento de este Contrato.

AXA Colombia no estará obligado a proporcionar servicios ni será responsable de pagar ninguna reclamación o pago u otorgar ningún beneficio al amparo de este Contrato, si dicha acción lo expone a sanciones, prohibiciones o restricciones de conformidad con los lineamientos de la Organización de las Naciones Unidas o, en su caso, económicas, comerciales, normativas establecidas en la legislación de la Unión Europea, Reino Unido, Estados Unidos de Norteamérica o Colombia.

Las partes declaran que han implementado y mantendrán políticas y controles para cumplir con esta cláusula de sanciones adecuados para prevenir y detectar cualquier acto que exponga en toda su organización, ya sea cometido por sus socios, directivos, representantes, funcionarios, empleados, beneficiarios, agentes, subcontratistas o cualquier otro tercero que actúe en su nombre. En la medida que lo permita la ley aplicable, las partes se notificarán inmediatamente al detectar o al sospechar razonablemente que una actividad realizada en relación con este contrato ha contravenido o puede haber contravenido esta cláusula o cualquier Ley o Regulación. Las partes en cualquier momento pueden solicitarle a la otra las evidencias de estos planes.

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.



**CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO  
CLÁSICA – BANCO AGRARIO**

**12. ANEXOS**

**ANEXO No. 1: VALORES DE LAS ASISTENCIAS AL HOGAR, A LAS PERSONAS Y A LAS MASCOTAS**

| <b>ASISTENCIAS AL HOGAR, A LAS PERSONAS Y LAS MASCOTAS</b> |   |   |
|--|---|---|
| <b>GENERALIDADES</b>                                       |   |   |
| <b>BENEFICIARIOS</b>                                       | El titular de la tarjeta, el cónyuge, los ascendientes y descendientes en primer grado de las personas naturales aseguradas, estos son los hijos menores de 25 años, siempre que convivan con estas y a sus expensas. |   |
| <b>AMBITO TERRITORIAL</b>                                  | Inmueble del Beneficiario que se encuentre ubicado en Colombia.   |   |
| <b>1</b>   | <b>Camión de mudanza en caso de mudanza</b>   | 1 evento al año / Hasta \$200.000 COP                           |
|  |   | Tarjeta activa y sin mora                                       |
| <b>2</b>   | <b>Todero</b>   | 2 eventos al año / Hasta \$150.000 COP x evento                 |
|  |   | Haber realizado la compra de los productos a instalar con la TC |
| <b>3</b>   | <b>Niñera en caso de incapacidad</b>  | 1 evento al año. Hasta por 4 horas (diurno).                    |
|  |   | Tarjeta activa y sin mora                                       |
| <b>ASESORIAS DE EMPRENDIMIENTO</b>                         |   |   |
| <b>4</b>   | <b>Asesoría psicológica.</b>  | 2 eventos al año / Hasta 40 minutos de sesión                   |
|  |   | Tarjeta activa y sin mora                                       |
| <b>5</b>   | <b>Línea rosa (atender consultas de planificación familiar, salud de la mujer, prevención del cáncer)</b>   | 2 eventos al año / Hasta por 40 minutos de consulta.            |
|  |   | Tarjeta activa y sin mora                                       |
| <b>ASESORIAS DE EMPRENDIMIENTO</b>                         |   |   |
| <b>6</b>   | <b>Asesoría Jurídica telefónica</b>   | 2 eventos al año. Hasta 40 minutos de consulta                  |
|  |   | Tarjeta activa y sin mora                                       |
| <b>7</b>   | <b>Asesoría a emprendedores</b>   | 2 eventos al año. Hasta 40 minutos de consulta                  |
|  |   | Tarjeta activa y sin mora                                       |
| <b>ASISTENCIAS ESPECIALES</b>                              |   |   |

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.

**CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO  
CLÁSICA – BANCO AGRARIO**

|                                   |   |   |
|-----------------------------------|---|---|
| 8                                 | Traslado en caso de accidente, hurto o fatiga montando bicicleta        | 1 evento al año                                 |
|                                   |   | Tarjeta activa y sin mora                       |
| 9                                 | Recolección y envío de objetos olvidados en hotel (solo viaje nacional) | 1 evento al año                                 |
|                                   |   | Tarjeta activa y sin mora                       |
| <b>ASISTENCIAS A LAS MASCOTAS</b> |   |   |
| 10                                | Orientación veterinaria telefónica                                      | 4 eventos al año / Hasta 40 minutos de consulta |
|                                   |   | Tarjeta activa y sin mora                       |
| 11                                | Cremación de mascotas con entrega de cenizas                            | 1 evento. Solo Mascota.                         |
|                                   |   | Tarjeta activa y sin mora                       |

**ANEXO No. 2: VALORES DE LAS ASISTENCIAS DE MOVILIDAD.**

| <b>ASISTENCIAS DE MOVILIDAD</b> |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <b>GENERALIDADES</b>            |   |  |
| <b>BENEFICIARIOS</b>            | El cónyuge, los ascendientes y descendientes en primer grado de las personas naturales aseguradas, estos son los hijos menores de 25 años, siempre que convivan con estas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción |  |
| <b>AMBITO TERRITORIAL</b>       | Las coberturas referidas al vehículo asegurado se extenderán a todo el territorio de la República de Colombia, a partir del kilómetro 0 del lugar de domicilio del titular.   |  |
| No.                             | Asistencias   | Límites  |
| 1                               | Mensajería  | 2 eventos al año / Hasta por 20 kilómetros y/o 5 kilos |
|                                 |   | Tarjeta activa y sin mora                              |
| 2                               | Traslado al aeropuerto  | 2 eventos al año / ciudades principales.               |
|                                 |   | Realizar la compra de los tiquetes aéreos con la TC    |

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.

**CONDICIONADO PROGRAMA DE ASISTENCIAS TARJETA DE CRÉDITO  
CLÁSICA – BANCO AGRARIO**

**ANEXO No. 3: VALORES DE LAS ASISTENCIAS EN VIAJE INTERNACIONAL**

| <b>SERVICIOS ASISTENCIA INTERNACIONAL</b> |  |  |
|---|--|--|
| <b>GENERALIDADES</b>                      |  |  |
| <b>BENEFICIARIOS</b>                      | El titular de la tarjeta. El cónyuge, los ascendientes y 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. |  |
| <b>AMBITO TERRITORIAL</b>                 | <b>Todos los países del mundo, exceptuando Colombia</b>  |  |
| No.                                       | ASISTENCIAS MÉDICAS  |  |
| 1   | <b>Gastos médicos por accidente o enfermedad. Incluye Covid-19 positivo</b>  | USD 20.000 / EUR 20.000<br>Tarjeta activa sin mora y Realizar la compra de los tiquetes aéreos con la TC |
| 2   | <b>Preexistencias</b>  | USD 2.000<br>Tarjeta activa sin mora y Realizar la compra de los tiquetes aéreos con la TC               |
| ASISTENCIAS DE EQUIPAJE                   |  |  |
| 3   | <b>Rastreo y localización de equipaje</b>  | Ilimitado<br>Tarjeta activa sin mora y Realizar la compra de los tiquetes aéreos con la TC               |
| 4   | <b>Demora o extravío de equipaje</b>   | USD 200<br>Tarjeta activa sin mora y Realizar la compra de los tiquetes aéreos con la TC                 |
| 5   | <b>Pérdida definitiva de equipaje</b>  | USD 400<br>Tarjeta activa sin mora y Realizar la compra de los tiquetes aéreos con la TC                 |

Banco Agrario de Colombia S.A. es únicamente el emisor de los medios de pago a través de los cuales el Beneficiario puede acceder a las asistencias mencionadas. Las Asistencias son ofrecidas y prestadas por AXA ASISTENCIA quien es el responsable de estas.