

CONDICIONADO BANCO AGRARIO PROGRAMA ASISTENCIAS AGRARIAS

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.

3. Beneficiario: titular de la Tarjeta de Crédito Agraria o Agroinsumos

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

5. Enfermedad: Cualquier Enfermedad contraída por el Tarjetahabiente o la mascota protegida que ocurra en el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido para el Programa de asistencia.

6. Equipo médico: El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Tarjetahabiente, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.

7. Equipo técnico: El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Tarjetahabiente, quien en este caso debe encontrarse en Colombia.

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.

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.

ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA

1.1. CAPACITACIONES TÉCNICAS

AXA ASISTENCIA coordinará y pagará por la realización de una capacitación de máximo 3 horas, con una persona especializada (agrónomo) para despejar dudas y ampliar los conocimientos sobre temas agrarios como:

- Producción Agrónoma
 - Producción de engorde
 - Recolección de alimentos
 - Procesos de crianza y ambiente óptimo animal
 - Manejo responsable de plaguicidas
- ✓ Esta cobertura aplica para grupos mayores o iguales a 20 personas, que designe el tarjetahabiente.
 - ✓ 1 evento al año por titular
 - ✓ La solicitud debe realizarse con 5 días hábiles previos a la capacitación y el tarjetahabiente brindará un espacio a AXA ASISTENCIA con la capacidad necesaria para la realización de la capacitación, según el número de personas.

1.2. TRANSPORTE DE INSUMOS

En caso fortuito en el que el vehículo del titular de la tarjeta de crédito se vea imposibilitado por accidente o varada para realizar la movilidad de los insumos correspondientes al desarrollo y mantenimiento de su territorio de crianza o cultivo, AXA ASISTENCIA facilitará el traslado de dichos insumos desde el lugar de compra hasta el lugar de entrega. Para desarrollar esta cobertura debe existir vía transitables.

- ✓ Esta cobertura se encuentra limitada hasta un máximo de 30 Km desde el lugar de compra hasta el lugar de destino.
- ✓ Esta cobertura aplica 1 evento al año
- ✓ Máximo insumos de hasta 200 kilos
- ✓ AXA solo presta el servicio de transporte. En ningún caso el conductor manipulará los insumos o materiales. Tampoco esta autorizado para ayudar en el movimiento de la carga de un vehículo a otro.

1.3. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA ESPECIALIZADA

A solicitud del Tarjetahabiente AXA ASISTENCIA coordinará una asesoría telefónica con personal especializado (agrónomo) en las diferentes técnicas de crianzas, mejora y explotación de máximo rendimiento en animales domésticos entendidos como, ganado, producción porcina y avícola.

Exclusiones: no se cubren asistencias veterinarias ni de revisión física in situ en las instalaciones de la granja o lugar de crianza o producción.

- ✓ Orientación Ilimitada por eventos al año máximo 30 minutos por evento.
- ✓ La asesoría se realizará telefónicamente.

1.4. ORIENTACIÓN TELEFÓNICA VETERINARIA (TRIAGE)

En caso de enfermedad o accidente de los animales domésticos entendidos como ganado, producción porcina y avícola del Tarjetahabiente, AXA ASISTENCIA asistirá al Tarjetahabiente 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 estén aquejando a los animales domésticos. AXA ASISTENCIA cuenta con la atención telefónica directa de un veterinario el cual orientará en las conductas provisionales que se deben asumir.

Podrá hacer las consultas necesarias sobre:

*Molestias, síntomas y enfermedades del animal doméstico.

*Primeros auxilios en caso de emergencia por accidente o enfermedad del animal doméstico.

*Manejo y cuidado en caso de viaje del animal doméstico.

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.

- ✓ Orientación Ilimitada por eventos al año máximo 30 minutos por evento.
- ✓ La asesoría se realizará telefónicamente.

ARTÍCULO II – PROCEDIMIENTOS

2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse una situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Tarjetahabiente 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:

- Su nombre y número de cédula.
- Número de tarjeta de crédito.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AXA ASISTENCIA podrá contactar al Tarjetahabiente.
- 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 de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso al Vehículo, la vivienda y la historia clínica del Tarjetahabiente (si aplica) para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Tarjetahabiente para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Tarjetahabiente 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 Tarjetahabiente 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 las coberturas de los servicios del Programa de asistencia. 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 TARJETAHABIENTE 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 asistencia, en caso que peligre su vida, el Tarjetahabiente 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, deberá llamar a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Tarjetahabiente como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

2.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL TARJETAHABIENTE A AXA ASISTENCIA

A menos que en la descripción de cada Servicio de asistencia este indicado el tiempo máximo de comunicación para reportar la Situación de asistencia con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA, queda establecido que, en caso de que el Tarjetahabiente 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 asistencia. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Tarjetahabiente como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

2.3. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS

2.3.1. DOCUMENTOS

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia, se paguen antes de que el Tarjetahabiente pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una 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 Tarjetahabiente, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- b) Facturas originales de la atención prestada.
- c) Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA ASISTENCIA efectúe el trámite del Reembolso solicitado por el Tarjetahabiente.

2.3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, el Tarjetahabiente deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en la descripción de cada servicio o 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. Si transcurrido este período el Tarjetahabiente 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 Tarjetahabiente 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 Tarjetahabiente. Cuando AXA ASISTENCIA reciba la documentación incompleta, AXA ASISTENCIA se pondrá en contacto con el Tarjetahabiente, y a partir de la notificación, el Tarjetahabiente tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA ASISTENCIA podrá negar la solicitud de Reembolso.

2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) Los gastos incurridos por el Tarjetahabiente que hayan sido estudiados y aprobados para rembolsar por parte de AXA ASISTENCIA, sobre coberturas que tienen estipulado un monto máximo en dólares, serán pagados en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día en que AXA ASISTENCIA efectúa el proceso del Reembolso.
- b) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA sobre el Reembolso solicitado por el Tarjetahabiente, 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.
- c) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

2.4. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Tarjetahabiente. AXA ASISTENCIA indicará al Tarjetahabiente, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

2.5. EVENTOS

Las garantías en el presente Programa de asistencia, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario (enero - diciembre).

ARTÍCULO III - OBLIGACIONES GENERALES DEL TARJETAHABIENTE

3.1. LIMITACIÓN

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

3.2. COOPERACIÓN

El Tarjetahabiente cooperará siempre con AXA ASISTENCIA a fin de permitir el buen desarrollo de la asistencia prevista y se entenderá que el Tarjetahabiente 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 dichos efectos, y el apoyo a AXA ASISTENCIA, con cargo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias.

3.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de noventa (90) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente Programa de asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

3.4. SUBROGACIÓN

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

ARTÍCULO IV - EXCLUSIONES

4.1. 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.

4.2. 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 (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, abogados, hoteles y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Tarjetahabiente.

4.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de asistencia quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni AXA ASISTENCIA ni BANCO AGRARIO podrán reclamarse), 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.

4.4. LIMITACIÓN PARA REEMBOLSOS

El Tarjetahabiente 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 asistencia.

4.5. DECLARACIÓN

El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente Programa de asistencia y el Tarjetahabiente declara aceptar sus términos y condiciones.

ARTÍCULO V – 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 Tarjetahabiente en combates, salvo en caso de defensa propia.

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

- f) Expropiación, requisas o daños producidos en los bienes del Tarjetahabiente 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 daño, 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 Tarjetahabiente 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 cobertura los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Tarjetahabiente 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 Tarjetahabiente en actos criminales.
- m) Los causados por mala fe del Tarjetahabiente.

ARTÍCULO VI - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Tarjetahabiente podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA las 24 horas del día durante todo el año.