

CONDICIONADO GENERAL DE PRODUCTO AXT ASSISTANCE S.A.S.

Índice CLÁUSULA 1: RECOMENDACIÓN IMPORTANTE.....	5
CLÁUSULA 2: ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO	5
CLÁUSULA 3: PREÁMBULO.....	5
CLÁUSULA 4: VERIFICACIONES ANTES DEL VIAJE.....	7
CLÁUSULA 5: VERIFICACIONES DURANTE EL VIAJE	8
CLÁUSULA 6: EL PROBLEMA DE SALUD ES GRAVE, LA NECESIDAD DE ASISTENCIA ES MUY URGENTE, Y UD. NO ESTÁ EN CONDICIONES DE REQUERIR EL SERVICIO POR SU PROPIA CUENTA A NUESTRAS CENTRALES	8
CLÁUSULA 7: DEFINICIONES	9
CLÁUSULA 8: CONSIDERACIONES PREVIAS	12
CLÁUSULA 9: CONSTANCIA DE SERVICIO.....	13
CLÁUSULA 10: SERVICIOS ASISTENCIALES.....	13
CLÁUSULA 11: OBLIGACIONES DEL TOMADOR, COMPRADOR O BENEFICIARIO.....	13
CLÁUSULA 12: PRESTACIÓN PERSONAL E INTRANSFERIBLE	14
CLÁUSULA 13: SUPLANTACIÓN O FALSIFICACIÓN	14
CLÁUSULA 14: ACUMULACIÓN DE SERVICIOS	14
CLÁUSULA 15: CANCELACIÓN Y/O MODIFICACIONES DE FECHA DE VALIDEZ DEL VÁUCHER AXT	14
CLÁUSULA 16: SERVICIO DE STAND-BY DE LA ASISTENCIA ADQUIRIDA	15
CLÁUSULA 17: NEGACIÓN DE VISADO	15
CLÁUSULA 18: MONTO MÁXIMO GLOBAL AXT ASSISTANCE S.A.S.	16
CLÁUSULA 19: SERVICIOS AXT ASSISTANCE S.A.S.	16
CLÁUSULA 20: LÍMITE DE GASTOS DE ASISTENCIA MÉDICA	20
CLÁUSULA 21: REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS	21
CLÁUSULA 22: COMPROBANTES SOLICITUD REEMBOLSO.....	21
CLÁUSULA 23: ENFERMEDADES EXCLUIDAS	22
CLÁUSULA 24: RECLAMO DE PAGOS (PAYMENT CLAIMS)	22
CLÁUSULA 25: EXCLUSIÓN DE DOLENCIAS PREEXISTENTES Y DOLENCIAS CRÓNICAS	23
CLÁUSULA 26: TRASLADOS SANITARIOS.....	24
CLÁUSULA 27: REPATRIACIÓN SANITARIA.....	24

CLÁUSULA 28: ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES, MAYORES DE 81 AÑOS Y/O PERSONAS CON DISCAPACIDAD	25
CLÁUSULA 29: TRASLADO DE UN FAMILIAR	25
CLÁUSULA 30: HOTEL DE UN FAMILIAR	25
CLÁUSULA 31: DIFERENCIA DE TARIFA POR VIAJE DE REGRESO RETRASADO O ANTICIPADO	26
CLÁUSULA 32: GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA	27
CLÁUSULA 33: REEMBOLSO DE GASTOS POR VUELO CANCELADO	27
CLÁUSULA 34: TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	28
CLÁUSULA 35: ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAÍO DE DOCUMENTOS, ETC.....	28
CLÁUSULA 36: REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO GRAVE EN EL DOMICILIO.	
CLÁUSULA 37: REPATRIACIÓN FUNERARIA	28
CLÁUSULA 38: LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJES.....	29
CLÁUSULA 39: ASISTENCIA LEGAL POR RESPONSABILIDAD EN UN ACCIDENTE.....	30
CLÁUSULA 40: ANTICIPO DE FONDOS PARA FIANZAS	31
CLÁUSULA 41: PRÁCTICA DE DEPORTES.....	31
CLÁUSULA 42: ESTADO DE EMBARAZO – SERVICIO AXT ASSISTANCE.....	31
CLÁUSULA 43: EXCLUSIONES PARTICULARES ESTADO DE EMBARAZO	32
CLÁUSULA 44: TITULAR DEL SERVICIO AXT ASSISTANCE S.A.S. EN GENERAL.....	33
CLÁUSULA 45: VALIDEZ TERRITORIAL INTERNACIONAL.....	33
CLAUSULA 46: VALIDEZ TEMPORAL. ANTES DE VIAJAR VERIFIQUE EN SU VÁUCHER LAS FECHAS DE VIGENCIA DEL PRODUCTO AXT ADQUIRIDO POR EL TITULAR.....	34
CLÁUSULA 47: DÍAS CONSECUTIVOS DE VIAJES INTERNACIONALES.....	34
CLÁUSULA 48: LÍMITES APLICABLES VÁUCHER AXT	34
CLÁUSULA 49: FINALIZACIÓN DE LA VIGENCIA	34
CLÁUSULA 50: GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES.....	34
CLÁUSULA 51: ENFERMEDADES REPENTINAS Y AGUDAS.....	35
CLÁUSULA 52: REVELACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA	35
CLÁUSULA 53: AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN MÉDICA.....	35
CLÁUSULA 54: EVENTOS Y GASTOS EXCLUIDOS	36
CLÁUSULA 55: LIMITACIONES Y EXCLUSIONES ESPECIALES POR EDAD.....	41
CLÁUSULA 56: EXTENSIÓN DEL SERVICIO AXT ASSISTANCE S.A.S. POR	

PROLONGACIÓN DEL VIAJE. Se debe tener en cuenta lo siguiente:	41
CLÁUSULA 57: MODIFICACIONES AL VÁUCHER.....	42
CLÁUSULA 58: OBLIGACIONES Y DERECHOS DE AXT ASSISTANCE S.A.S.....	42
CLÁUSULA 59: OBLIGACIONES DEL TITULAR.....	43
CLÁUSULA 60: EVALUACIÓN DE CASOS EXCLUSIÓN: Previas evaluaciones del caso y una vez descartadas posibles exclusiones AXT ASSISTANCE decidirá si toma a cargo los gastos generados por la asistencia y con las siguientes limitaciones:	44
CLÁUSULA 61: PROVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN	44
CLÁUSULA 62: DOCUMENTACIÓN MÉDICA/ODONTOLÓGICA	45
CLÁUSULA 63: ENTREGA DE BILLETES DE PASAJE	45
CLÁUSULA 64: SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS	46
CLÁUSULA 65: ABONO DE IMPORTE EN CASO DE ACCIDENTE	46
CLÁUSULA 66: CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR.....	46
CLÁUSULA 67: GASTOS NO CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO E INTERVENCIÓN DE OTRAS EMPRESAS	47
CLÁUSULA 68: NO REEMBOLSO POR INTERVENCIÓN DE OTRAS EMPRESAS	47
CLÁUSULA 69: RESPONSABILIDAD DE SERVICIOS	47
CLÁUSULA 70: TÉRMINO DE REEMBOLSO	47
CLÁUSULA 71: JURISDICCIÓN.....	48
CLÁUSULA 72: LEGISLACIÓN APLICABLE	48
CLÁUSULA 73: PRESCRIPCIÓN	48
CLÁUSULA 74: ASISTENCIA POR EXTRAÍO Y DEMORA EN LA LOCALIZACIÓN DEL EQUIPAJE.....	49
CLÁUSULA 75: PERSONAS AMPARADAS	48
CLÁUSULA 76: RIESGOS AMPARADOS	49
CLÁUSULA 77: INSTRUCCIONES EN CASO DE EXTRAVÍO O DEMORA DE EQUIPAJE.....	49
CLÁUSULA 78: EN CASO DE EXCESIVA DEMORA O CANCELACIÓN DE VUELOS.....	50
CLÁUSULA 79: COMPENSACIÓN / INDEMNIZACIÓN	50
CLÁUSULA 80: DISPOSICIONES GENERALES PARA LA COMPENSACIÓN/INDEMNIZACIÓN	53
CLÁUSULA 81: DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA COMPENSACIÓN / INDEMNIZACIÓN.....	53
CLÁUSULA 82: OTRAS CONDICIONES	53
CLÁUSULA 83: REQUISITOS PARA OBTENER COMPENSACIÓN Y/O INDEMNIZACIÓN	54
CLÁUSULA 84: PLAZO DE PRESENTACIÓN DOCUMENTACIÓN COMPENSACIÓN	

/ INDEMNIZACION.....	55
CLÁUSULA 85: ASISTENCIA EN ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL).....	55
CLÁUSULA 86: PERSONAS AMPARADAS EN CASO ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL).....	55
CLÁUSULA 87: RIESGOS AMPARADOS EN CASO DE ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL).....	55
CLÁUSULA 88: VALIDEZ TERRITORIAL DE LA COBERTURA EN CASO DE ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL).....	56
CLÁUSULA 89: SUMAS AMPARADAS SEGÚN LA EDAD DEL BENEFICIARIO.....	56
CLÁUSULA 90: SERVICIO ADICIONAL DE “ASISTENCIA EN ACCIDENTES PERSONALES” NO APLICABLE Y/O EXCLUSIONES.....	57
CLÁUSULA 91: SERVICIO DE ASISTENCIA EN ACCIDENTES PERSONALES (INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE) NO APLICABLE.....	57
CLÁUSULA 92: PERSONAS CUBIERTAS SERVICIO DE ASISTENCIA EN ACCIDENTES PERSONALES (INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE).....	57
CLÁUSULA 93: VIGENCIA DE LA GARANTÍA.....	57
CLÁUSULA 94: COMPROMISO DE LA GARANTÍA.....	58
CLÁUSULA 95: MONTO MÁXIMO DE CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN POR EVENTO MÚLTIPLE.....	58
CLÁUSULA 96: EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTERNACIONAL QUE NO APLICA A INDEMNIZACIÓN / EXCLUSIONES.....	58
CLÁUSULA 97: SUBROGACIÓN.....	59
CLÁUSULA 98: SERVICIO ADICIONAL (UPGRADE).....	59
CLÁUSULA 99: AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	60
CLÁUSULA 100: AUTORIZACIONES PARA CONSULTA, REPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.....	61
ANEXOS: A CONTINUACIÓN, SE ENCUENTRAN LOS ANEXOS AL PRESENTE CONDICIONADO QUE DEBEN SER FIRMADOS, LEIDOS Y ACEPTADOS POR USTED:.....	61
ANEXO 1 AL CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE AL EXTERIOR	
ANEXO 2.....	
ANEXO 3.....	
ANEXO 4.....	

CLÁUSULA 46: VALIDEZ TEMPORAL. ANTES DE VIAJAR VERIFIQUE EN SU VÁUCHE LAS FECHAS DE VIGENCIA DEL PRODUCTO AXT ADQUIRIDO POR EL TITULAR.

CLÁUSULA 1: RECOMENDACIÓN IMPORTANTE.

Invitamos a los titulares de un vóucher de asistencia médica a leer estas condiciones generales antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas encontrará las condiciones generales, condiciones particulares y exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados. Servicios brindados por AXT ASSISTANCE S.A.S

CLÁUSULA 2: ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO.

Las presentes Condiciones Generales junto con la restante documentación se ponen a disposición del beneficiario al momento de la compra del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que

brinda AXT ASSISTANCE S.A.S. El titular declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados En ambos casos, el beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes condiciones generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión
3. El beneficiario firmara el presente condicionado luego de ser leído y aceptado por el mismo.

CLÁUSULA 3: PREÁMBULO.

- a. AXT ASSISTANCE S.A.S. es una organización de asistencia al viajero cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS y URGENCIAS MEDICAS QUE ATENTEN CONTRA LA VIDA durante el transcurso de un viaje. En caso de que los servicios de asistencia médica a brindar se deban a enfermedades preexistentes o

dolencias crónicas, los gastos originados estarán excluidos conforme a lo estipulado en las cláusulas.

- b. AXT ASSISTANCE S.A.S. sólo asumirá los gastos de la primera atención médica por enfermedad preexistente, y únicamente hasta el tope indicado en su vóucher por este concepto, y se maneja por método de reembolso bajo las indicaciones de autorización brindadas por nuestra central AXT y suministrando la documentación necesaria conforme a lo estipulado en el presente condicionado Asistencia médica por enfermedades preexistentes.
- c. Al adquirir y utilizar cualquiera de los servicios de asistencia que ofrece AXT ASSISTANCE S.A.S., el beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes condiciones generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión, condiciones que también pueden ser consultadas por el beneficiario en nuestra OFICINAS O Correos Electrónicos. Es claramente entendido y aceptado por el beneficiario que los planes de AXT ASSISTANCE S.A.S., no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es un programa de seguridad social o de medicina prepagada, o una EPS, o un programa POS de salud; y por tanto no tienen como objeto principal, ni la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del titular. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por AXT ASSISTANCE S.A.S., se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje, de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando que dicha enfermedad no sea una enfermedad preexistente según las definiciones de las presentes condiciones generales, ni tampoco que se encuentre en la lista de las exclusiones de los productos, y por la misma razón estos planes de AXT no están diseñados, ni se contratan, ni se prestan para procedimientos médicos electivos, ni para efectuarse chequeos médicos de rutina o no, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la central de asistencia, ni tampoco para adelantar tratamientos o procedimientos benignos y/o estéticos o de larga duración sino para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del pasajero y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje.
- d. Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de AXT una vez que el beneficiario regrese a su país de residencia o ingrese al territorio de este o ingrese nuevamente al país de compra del vóucher, o cuando expire el período de validez del planelegido.

CLÁUSULA 4: VERIFICACIONES ANTES DEL VIAJE.

- a. Es OBLIGACION del Beneficiario leer las condiciones del presente condicionado que también se envía adjunto a la adquisición de su vóucher, Este servicio de asistencia en viaje Nacional o Internacional no se asimila a su EPS, medicina prepagada, plan complementario de salud, seguro médico de su país de Origen ni de aseguradoras de riesgos de accidentes laborales (ARL). La cobertura aplica únicamente para urgencias y emergencias médicas vitales que pongan en riesgo su vida.
- b. Si el producto adquirido por Ud. incluye GARANTIA DE CANCELACION E INTERRUPCION DE VIAJE comunique esta circunstancia de inmediato y dentro de las 24 horas de ocurrida (bajo sanción de pérdida de esta Garantía), a la oficina de AXT ASSISTANCE S.A.S. en el país de emisión de su vóucher o del país donde se encuentra y proceda de acuerdo con lo indicado en el presente condicionado AXT ASSISTANCE S.A.S. verificará con su equipo médico el hecho denunciado.
- c. Verifique que todos los datos consignados en su vóucher AXT sean correctos. Controle especialmente los teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, como así también las fechas de vigencia y el producto adquirido. Si hay errores en los datos, comuníquese con la oficina AXT ASSISTANCE S.A.S en el país de la emisión del vóucher para rectificar los mismos. Encontrará el teléfono de la oficina en el vóucher credencial.
- d. Retire del porta-documentos el vóucher credencial y colóquelo en un lugar de fácil acceso.
- e. Coloque los marbetes en su equipaje.
- f. Lea atentamente las Instrucciones y Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S. y verifique que el vóucher y condiciones particulares indiquen las características del producto AXT elegido y adquirido por Ud. En caso de cualquier duda al respecto comuníquese de inmediato con AXT ASSISTANCE S.A.S a los siguientes Correos Electrónicos:
 - Dpto. Administrativo directoradministrativo@axtassistance.com
 - Comercial. comercial@axtassistance.com
 - Asistencias. asistencias@axtassistance.com
- g. Recuerde que debe comunicarse antes del inicio de la vigencia de la asistencia, si la asistencia ya inicio vigencia no hay posibilidades de cambio en el vóucher.

CLÁUSULA 5: VERIFICACIONES DURANTE EL VIAJE.

- a. En su porta documentos encontrará la tarjeta Credencial con las líneas y WhatsApp de las centrales AXT.
- b. Consulte Los números Telefónicos que aparecen en la tarjeta de asistencia (carnet). Si no hubiese central de AXT ASSISTANCE en el país donde Ud. se encuentra, llame a la Central Regional de Colombia o utilice las herramientas que aparecen en la tarjeta, como son teléfonos de la central medica de diferentes países, **WhatsApp +57 3104851585** y Correo Electrónico asistencias@axtassistance.com comunicando la emergencia. Cabe destacar que la comunicación debe establecerse por estos medios dentro de las 24 horas siguientes a la emergencia, después de pasado este tiempo AXT ASSISTANCE S.A.S. no se hace responsable de posteriores síntomas. Indique su estado de salud a la central para utilizar el servicio de emergencia de lo contrario no podrá utilizar la red médica. La naturaleza de su problema le permite requerir los servicios de AXT ASSISTANCE S.A.S. Comuníquese con AXT ASSISTANCE S.A.S. y siga cuidadosamente las instrucciones del operador. De ello dependerá la eficacia de la asistencia solicitada.

CLÁUSULA 6: EL PROBLEMA DE SALUD ES GRAVE, LA NECESIDAD DE ASISTENCIA ES MUY URGENTE, Y UD. NO ESTÁ EN CONDICIONES DE REQUERIR EL SERVICIO POR SU PROPÍA CUENTA A NUESTRAS CENTRALES.

- a. En caso de problema de salud grave, usted debe recibir asistencia inmediata en el lugar en que se encuentre, a través de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que puedan atenderlo. Pero luego, indefectiblemente dentro de las 24 horas siguientes, si usted se encuentra en estado de inconsciencia debe activar la atención en nuestra central, la persona que lo acompañe deberá comunicarse con la central AXT y proporcionar toda la información relativa al evento sufrido y a la asistencia recibida. De esta forma, luego de su contacto o el de su acompañante, personal de AXT ASSISTANCE S.A.S., se pondrá en contacto con el Centro Asistencial donde usted se encuentra para así controlar en todas sus fases la prestación del servicio.

Siga cuidadosamente estas indicaciones, ya que de ello dependerá que AXT ASSISTANCE S.A.S. evalúe y se haga cargo de los gastos devengados, siempre y cuando los mismos estén comprendidos en las presentes Condiciones Generales y siempre que se informe dentro de las 24 horas de producido el evento o dentro de las 24 horas siguientes a su alta médica.

- b. En caso de verse el beneficiario imposibilitado de entrar en contacto con AXT

ASSISTANCE S.A.S., dentro de las 24 horas a su internación médica y no tuviera ningún acompañante que pueda hacerlo, Ud. deberá entrar en contacto con AXT ASSISTANCE S.A.S. dentro de las 24 horas siguientes a su alta médica, de acuerdo con las Condiciones Generales de los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S.

CLÁUSULA 7: DEFINICIONES.

A todos los fines interpretativos, se deja expresa constancia que en las presentes "Instrucciones de utilización de los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S." y en las "Condiciones Generales de los servicios - " se entiende por:

- a. **ACCIDENTE:** El evento generativo de un daño corporal que sufre el titular, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, externos, violentos y visibles. Siempre que se mencione el término "accidente" se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa.
- b. **CENTRAL OPERATIVA:** La oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el titular con motivo de su asistencia.
- c. **CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES:** Todas aquellas situaciones extraordinarias, de presentación infrecuente, indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- d. **CONGÉNITO:** Presente o existente desde antes del momento de nacer.
- e. **CRÓNICO:** Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.
- f. **COMITÉ MÉDICO:** Grupo de profesionales de la salud que, prestando servicios de supervisión, control y/o coordinación para AXT ASSISTANCE S.A.S. intervienen y deciden en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindadas o a brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.
- g. **DOLENCIA Y/O AFECCIÓN:** Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "enfermedad" a todos los efectos en las presentes Condiciones Generales.
- h. **ELECTIVO:** Procedimiento médico que no reviste el carácter de emergencia y por tanto es programable y panificable para una fecha posterior, sin impedir

por ello la normal continuación del viaje.

- i. **EMERGENCIA MÉDICA:** Lesión o enfermedad que plantea una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.
- j. **ENFERMEDAD AGUDA:** Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
- k. **ENFERMEDAD REPENTINA O IMPREVISTA:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del vóucher AXT o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.
- l. **ENFERMEDAD GRAVE:** se entenderá como grave toda enfermedad que suponga la hospitalización ingresando por urgencias o permanencia en cama bajo la atención o cuidados de personal sanitario por prescripción médica debidamente certificada.
- m. **MONTO FIJO DEDUCIBLE:** El monto fijo y determinado que será a cargo del Titular y deberá ser abonado por éste al momento de brindársele la primera asistencia médica, en concepto de pago inicial obligatorio por los gastos que dicha asistencia origine.
- n. **MONTO MÁXIMO GLOBAL:** La suma de gastos que AXT ASSISTANCE S.A.S. abonará y/o reembolsará por los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales y hasta el monto límite estipulado en las coberturas de su vóucher.
- o. **MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTO MÚLTIPLE:** La suma de gastos que AXT ASSISTANCE S.A.S. abonará y/o reembolsará a todos los Titulares afectados en caso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un Titular, siempre y cuando cada uno sea titular de un vóucher, por los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.
- p. **PLAN FAMILIAR:** Es una forma de comercialización mediante la cual AXT ASSISTANCE S.A.S. brinda a sus clientes la posibilidad de adquirir sus productos para todos los integrantes de un mismo grupo familiar, abonando una tarifa

con descuento. Las tarifas y condiciones de comercialización aplicables a la modalidad de producto adquirido, el destino del viaje y la cantidad de integrantes del grupo familiar, conforme a información disponible en las agencias de viaje y/o en las oficinas de AXT ASSISTANCE S.A.S

- q. **PORTA DOCUMENTOS:** El material impreso que se le entrega al Titular antes de su viaje y que contiene –entre otras constancias– la Tarjeta, el Váucher con sus datos personales y las características del Producto AXT ASSISTANCE S.A.S. adquirido, Hoja de Instrucciones y los Marbetes de equipaje.
- r. **PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del váucher o del viaje (la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.). Ver anexo de enfermedades preexistentes.
- s. **RECURRENTE:** Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente, 2 o más veces durante LA VIGENCIA DEL VÁUCHER AXT.
- t. **Residencia habitual:** residencia o lugar determinado donde el Titular permanece de manera continuada y usual, caracterizada por una presencia física que ofrezca diferencias relevantes, por suduración y frecuencia, con la permanencia en otras viviendas y por una vinculación con sus actividades o intereses personales, familiares, profesionales y/o económicos.
- u. **TARJETA:** La credencial que se entrega al Titular antes de su viaje. Durante el viaje debe llevarla siempre con usted.
- v. **TITULAR:** La persona que figura en el "váucher" como beneficiaria de los servicios descritos en el Contrato de asistencia en viaje formalizado, integrado por dicho váucher más las Condiciones Generales adjuntas al mismo.
- w. **VÁUCHER:** El instrumento del contrato de Asistencia en Viaje que se entrega al Titular antes de su viaje y que contiene –entre otras constancias– sus datos personales, el número y tipo de váucher AXT. contratada, así como las Condiciones Particulares, especificaciones y límites de esta. Sólo son de



aplicación aquellas prestaciones explícitamente enunciadas en las Condiciones Particulares, con el alcance y límites indicados para cada servicio.

En los países incluidos en esta Nómina, AXT ASSISTANCE S.A.S. se limita únicamente al reembolso de gastos médicos en las circunstancias y condiciones establecidas en las Condiciones Generales de los servicios los cuales son:

China, Corea del Norte y Sur, Japón, Cuba, Filipinas, Indonesia, Tahití, Tailandia, Taiwán, Venezuela, y Ciertas Ciudades de los estados unidos. Y países que presenten estado de Conflicto en estado actual.

CONDICIONADO GENERAL AXT ASSISTANCE S.A.S. (AXT).

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS AXT . - CONTRATO DE ASISTENCIA EN VIAJE.

CLÁUSULA 8: CONSIDERACIONES PREVIAS.

AXT ASSISTANCE S.A.S. es una organización de asistencia al viajero cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia de **urgencias y emergencias médicas Vitales** que atenten contra la vida, asistencia jurídica y asistencia personal en situaciones de emergencia durante el transcurso de un viaje. En caso de que los servicios de asistencia médica a brindar se deban a enfermedades preexistentes o dolencias crónicas, los gastos originados estarán excluidos conforme a lo estipulado en el presente condicionado, por lo que AXT ASSISTANCE S.A.S. sólo asumirá los gastos de la primera atención médica, y únicamente hasta el tope indicado en su vóucher por este concepto, y se maneja por método de reembolso bajo las indicaciones previas de autorización por nuestra central AXT y suministrando la documentación necesaria conforme a lo estipulado en el condicionado sobre la Asistencia médica por enfermedades preexistentes.

CLÁUSULA 9: CONSTANCIA DE SERVICIO.

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el en el momento de adquirir el vóucher, que los servicios de asistencia médica prestados por AXT ASSISTANCE S.A.S. **no**

constituye un seguro médico, ni una extensión o sustituto y/o programas de seguridad social (EPS) ni de medicina prepagada, ni de aseguradoras de riesgos de accidentes laborales (ARL).

Los servicios y prestaciones de AXT ASSISTANCE S.A.S. están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación de este.

CLÁUSULA 10: SERVICIOS ASISTENCIALES.

Las presentes Condiciones Generales de los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S. rigen la prestación por parte de AXT ASSISTANCE S.A.S. de los servicios asistenciales detallados a continuación, durante los viajes que realice el Titular de un vóucher AXT.

CLÁUSULA 11: OBLIGACIONES DEL TOMADOR, COMPRADOR O BENEFICIARIO.

Para utilizar cualquiera de los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S., será obligación del tomador, comprador y/o beneficiario si es menor de edad:

- a.** Haber elegido el producto AXT de su preferencia que se acomode a las necesidades de su viaje,
- b.** Leer y aceptar los términos y condiciones aplicables al mismo descrito en las presentes Condiciones Generales de servicios AXT ASSISTANCE S.A.S
- c.** Es de entera responsabilidad del tomador, comprador o beneficiario (en caso de ser menor de edad), leer las condiciones y restricciones aplicadas relacionadas al servicio de asistencia en viaje AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS antes de la compra, en las cuales se informa todas las características y condiciones que cubre la asistencia en viaje.
- d.** Si usted realizó el pago, se entiende que ha comprado con el consentimiento de que conoce, acepta y le fueron informadas las características y coberturas del servicio de asistencia de viaje internacional adquirido.
- e.** Firmar el presente condicionado como señal de que conoce, recibe y acepta el presente condicionado.

CLÁUSULA 12: PRESTACIÓN PERSONAL E INTRANSFERIBLE.

Los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S. se prestarán únicamente al titular del vóucher y son personales e intransferibles a terceras personas.

Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el Titular deberá exhibir el vóucher AXT válidos y la documentación personal que acredite su identidad y las fechas de viaje.

CLÁUSULA 13: SUPLANTACIÓN O FALSIFICACIÓN.

De evidenciarse suplantación del vóucher o falsificación de este por razones imputables al beneficiario de la cobertura, de manera inmediata se hará lugar a anulación de la asistencia sin derecho a devolución de dinero e informar a las entidades pertinentes sobre la novedad encontrada, con el fin de iniciar el proceso jurídico correspondiente.

CLÁUSULA 14: ACUMULACIÓN DE SERVICIOS.

La adquisición por parte de un titular de uno o más vócheres AXT no producirá la automática acumulación de los servicios y/o beneficios en ellas contempladas, sino que se aplicarán en tal caso los topes establecidos en la que sea más beneficiosa para el consumidor. Un cliente puede tener más de una asistencia en el evento que solicite extensión de esta. No se suman los montos de las asistencias, sino que la adquirida como extensión inicia cobertura el día posterior al vencimiento de la anterior.

CLÁUSULA 15: CANCELACIÓN Y/O MODIFICACIONES DE FECHA DE VALIDEZ DEL VÓUCHER AXT.

Las solicitudes de cancelación y/o modificaciones de fechas de validez de vócheres AXT pueden efectuarse única y exclusivamente con una anticipación no menor a 2 (dos) días hábiles anteriores al inicio de vigencia y/o cambio de destino si aplica la cobertura del plan adquirido, soportado mediante correo electrónico enviado directamente por el titular del vócher.

Si el cliente requiere realizar uso de un segundo servicio de modificación, se realizará un cobro equivalente a diez (12) USD, valor ajustado a la TRM de la fecha de la solicitud.

CLÁUSULA 16: SERVICIO DE STAND-BY DE LA ASISTENCIA ADQUIRIDA.

Este servicio es totalmente gratuito y debe solicitarlo el TITULAR DEL VÁUCHER por escrito mediante correo electrónico a nuestra compañía ya sea por motivo de negación de visado, no tener claridad en las fechas de viaje o por motivo de fuerza mayor comprobable para no viajar, al colocar el vóucher en stand-by anulara las fechas iniciales de viaje registradas en nuestro sistema al momento de adquirir el vóucher y tiene un plazo de 365 días consecutivos contados a partir de la fecha de solicitud del stand-by, (contados desde el día de notificación a AXT con la respectiva solicitud por parte del titular del vóucher al correo electrónico) se tomarán los 365 días consecutivos. Si no se registra ningún tipo de novedad dentro de este tiempo por escrito a realizar cambios en el vóucher, esta misma caducará y perderá su validez.

Si el cliente requiere realizar uso de un segundo servicio de STAND-BY, se realizará un cobro equivalente a doce (12) USD, valor ajustado a la TRM de la fecha de la solicitud.

CLÁUSULA 17: NEGACIÓN DE VISADO.

La Negación de Visado será la única causal para la devolución del dinero, la cual debe ir soportada con la correspondiente CARTA EN ORIGINAL de la embajada donde se presenta el titular, previa notificación a AXT ASSISTANCE S.A.S., realizada mediante solicitud por escrito de SERVICIO DE STAND-BY DEL VÁUCHER ADQUIRIDO (que no inicie vigencia el mismo) 48 horas antes de inicio de vigencia del vóucher y la documentación entregada por Parte de AXT ASSISTANCE S.A.S, en este reembolso de dinero se realizará un descuento por gastos de papelería y adicionalmente un descuento por gastos administrativos correspondiente al 10 % del valor del vóucher adquirido.

Los documentos que se deben presentar para el reembolso son:

- Carta en original de negación expedido por embajada o consulado.
- Fotocopia de pasaporte completo.
- Vóucher
- Certificación del vóucher
- Carta solicitando reembolso en la que se indique cuenta y entidad bancaria.
- Certificación bancaria.

Si quien que realiza la reclamación es un tercero se debe anexar la siguiente documentación:

- Carta de autorización del tercero, donde se realiza la autorización del pago a tercero autorizado. Dicha carta debe ir firmada en original.

- Fotocopia de cedula de tercero autorizado.
- Certificación bancaria del tercero autorizado.

AXT ASSISTANCE S.A.S, tendrá en todos los casos un término de quince (15) días hábiles después de recibida la documentación completa, de manera física en las oficinas dispuestas para este fin, para realizar el desembolso. En caso de no estar completa la documentación se realizará el respectivo requerimiento a fin de que se allegue lo faltante y se empezará a contar el término desde el día en que se reciba la documentación de manera completa.

CLÁUSULA 18: MONTO MÁXIMO GLOBAL AXT ASSISTANCE S.A.S

El Monto máximo global es la suma tope de gastos que AXT ASSISTANCE S.A.S. abonará y/o reembolsará al Titular por los servicios brindados por la cobertura que diera lugar y/o evento (no acumulable) ocurrido en virtud de las presentes Condiciones Generales. El monto total de gastos por todos los servicios detallados en esta Cláusula **NO** podrá exceder el "Monto Máximo Global" que se indica en su vóucher.

CLÁUSULA 19: SERVICIOS AXT ASSISTANCE S.A.S

La siguiente es una enunciación taxativa de los servicios que AXT ASSISTANCE S.A.S. brinda al Titular beneficiario del producto adquirido:

- a. ASISTENCIA MÉDICA VITAL:** AXT ASSISTANCE S.A.S. pone a disposición del Titular su red mundial de Centrales de Alarma. El Titular deberá comunicarse telefónicamente, vía Whats App o a los números telefónicos internacionales, con la central AXT para todo caso vital de enfermedad, accidente o emergencia para el cual necesite asistencia. AXT ASSISTANCE S.A.S. brindará al Titular las condiciones para su oportuna atención, remitiendo al beneficiario al profesional en cada caso o autorizando la atención en cualquiera de los Centros Asistenciales u hospitales disponibles en el área de ocurrencia del evento cuya asistencia se solicita.

El Titular se obliga a avisar a AXT ASSISTANCE S.A.S. tantas veces como asistencias VITALES requiera. A partir de la primera asistencia o servicio Activado, siempre y cuando no se presente recurrencias, el Titular deberá siempre comunicarse con AXT ASSISTANCE S.A.S.

para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios originados en la misma causa o por el primer evento. Si requerida la asistencia a la Central no se encontrare inmediatamente disponible en el lugar de ocurrencia del evento un prestador de la red asistencial de AXT ASSISTANCE S.A.S., el Titular podrá, siempre con previa autorización de AXT, utilizar los servicios médicos que resulten necesarios. En estas circunstancias AXT ASSISTANCE S.A.S. se hará cargo del costo de los servicios prestados al Titular por otros profesionales y/o establecimientos sanitarios, siempre y cuando los mismos no estén excluidos en las presentes Condiciones Generales, abonando directamente a los prestadores (cuando ello resulte posible) o reintegrando al Titular los gastos efectuados en situaciones de emergencia vital única y exclusivamente, y conforme a lo estipulado en las Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S

Los servicios de asistencia médica incluyen:

- i. **VISITAS MÉDICAS:** Se prestará asistencia médica en caso de accidente o "enfermedad aguda vital e imprevista". Producida una enfermedad o lesión que imposibilite la continuación normal del viaje del Titular, éste podrá utilizar sin cargo alguno los servicios de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que en el caso le sean indicados y/o autorizados por AXT ASSISTANCE S.A.S. Las enfermedades benignas y heridas leves que no imposibiliten la continuación normal del viaje no darán lugar a esta asistencia, aunque el Titular podrá solicitar el reembolso de gastos por él efectuados con motivo de la misma, si éstos se ajustan a las presentes Instrucciones de utilización de los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S. y de las Condiciones Generales de los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por AXT ASSISTANCE S.A.S. se limitan al tratamiento de los síntomas vitales que impidan la continuación del viaje. A menos que esté explícitamente aclarado dentro de las características del producto AXT ASSISTANCE S.A.S. adquirido; todas las afecciones crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Titular, están expresamente excluidas, como así también sus consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez durante el viaje.
- ii. **ATENCIÓN POR ESPECIALISTAS:** Se prestará asistencia médica por especialistas cuando ésta sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia y autorizada previamente por la Central AXT correspondiente (con orden médica expedida por el médico de la primera atención y autorizada por la Central AXT). Cuando el Titular sea menor de 12 años y haya requerido asistencia médica, AXT

ASSISTANCE S.A.S. pondrá a disposición, a solicitud de los padres o adultos que acompañen al menor en su viaje, la posibilidad de una interconsulta telefónica con el pediatra de cabecera del menor en su país de origen. Se deja expresa constancia que dicha interconsulta tendrá mero carácter informativo, pero no será vinculante respecto al tratamiento médico a brindar, el cual será decisión del prestador médico interviniente.

Se expedirá una carta por medio de la cual el titular del vóucher recibe y acepta, antes del inicio de la vigencia del vóucher, que los PASAJEROS ENTRE 0 Y 2 AÑOS DE EDAD, Y PASAJEROS DE 81 AÑOS ENADELANTE CONTARÁN CON EL 50 % DE LOS BENEFICIOS DE LAS COBERTURAS DE ASISTENCIA GLOBAL EN TODOS LOS PLANES AXT ASSISTANCE S.A.S.

- iii. **EXÁMENES MÉDICOS O CITAS CON ESPECIALISTAS:** Se procederá a efectuar exámenes complementarios cuando sean indicados por el equipo médico de urgencia y autorizados por la Central AXT ASSISTANCE S.A.S. correspondiente.
- iv. **TERAPIA DE RECUPERACIÓN FÍSICA EN CASO DE TRAUMATISMO:** Si el Departamento Médico de AXT ASSISTANCE S.A.S. lo autorizara y habiendo sido prescrito por el médico tratante (orden médica escrita), AXT ASSISTANCE S.A.S. tomará a su cargo hasta 03 (Tres) sesiones de fisioterapia, que deben estar registrados en el informe médico detallado de la primera atención.
- v. **MEDICAMENTOS:** AXT ASSISTANCE S.A.S. se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante para la afección que diera lugar a la asistencia al Titular, **NO** serán manejados como reembolsables los medicamentos usados para enfermedad temporal o medicamentos utilizados para tratamiento de enfermedades Preexistentes, (AINES) ya que los mismos son de venta libre en cualquier lugar del mundo. Tampoco se ofrece **POR NINGUNA RAZÓN** formulación para anticonceptivos, métodos de planificación, ni completar esquema de vacunación que haga falta, ni tratamientos oncológicos o de VIH.

Durante la vigencia del vóucher y hasta los límites indicados en el mismo según se trate de:

- a. **ASISTENCIAS AMBULATORIAS:** se cubre el monto de la factura que se genere para este ítem hasta el tope indicado en el vóucher.
- b. **ASISTENCIAS DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR:** Su vóucher indica el límite específico para este ítem, AXT ASSISTANCE S.A.S. sólo asumirá hasta la suma indicada mientras el Titular se encuentre hospitalizado.
- c. **ASISTENCIAS EN EL PAÍS DE EMISIÓN DEL VÓUCHER:** Cuando la medicación provista por el médico tratante autorizado por la central AXT no esté prontamente disponible y el Titular deba hacer uso de la misma en situaciones de emergencia, los desembolsos realizados por estos conceptos le serán reembolsados cuando corresponda contra la presentación a AXT ASSISTANCE S.A.S. de las facturas que soportan el gasto y cubrirá hasta el límite indicado en su vóucher.

Nota: los gastos incurridos por los medicamentos deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescritos por el profesional actuante en la ocasión. Cualquier adición de algún producto y/o artículo en la factura de compra que no esté estipulado en la receta médica, dará lugar a la anulación del pago correspondiente a este ítem.

El titular debe verificar los "límites y topes monetarios y por edad" establecidos en su vóucher aplicables al producto adquirido por usted.

- vi. **ODONTOLOGÍA DE URGENCIA:** AXT ASSISTANCE S.A.S. se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia en casos de traumas. En ningún caso tienen cobertura dentro de este condicionado piezas dentales con historial y/o tratamientos clínicos o estéticos y las piezas molares cordales. La atención odontológica estará limitada únicamente al tratamiento del manejo del dolor y/o extracción de la pieza dentaria en caso de accidente o traumatismo agudo y no podrán exceder el límite indicado en su vóucher por pieza dentaria. Esta cobertura se le da manejo por método de reembolso únicamente. Consulte en su vóucher los límites.

Los documentos necesarios para solicitar el reembolso son:

- Informe odontológico firmado por el profesional.
- Factura de la consulta.
- Informe dentario.

El titular debe verificar en su vóucher la responsabilidad económica asumida por AXT ASSISTANCE S.A.S. por este concepto y aplicable al producto adquirido por usted.

- vii. **HOSPITALIZACIONES:** Cuando el médico tratante dispuesto por AXT ASSISTANCE S.A.S. así lo prescriba, se procederá a la hospitalización del Titular en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio del Departamento Médico de AXT ASSISTANCE S.A.S. Dicha hospitalización estará a cargo de AXT ASSISTANCE S.A.S. durante todo el período de vigencia del vóucher. AXT ASSISTANCE S.A.S. no se hará responsable de gastos por hospitalización posteriores a la terminación de la vigencia del vóucher contratado. Se cancelará lo concerniente a lo facturado hasta la terminación de la vigencia de este.
- viii. **INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS:** Se procederá a realizar las intervenciones quirúrgicas al Titular en los casos de emergencia que requieran urgentemente ese tratamiento y exclusivamente cuando el médico tratante lo solicite mediante informe médico detallado y/o orden médica, y la correspondiente central AXT ASSISTANCE S.A.S. lo autoricen y no impidan la normal continuación del viaje, las que puedan ser realizadas al regreso del Titular a su país de origen, no estarán incluidas en este beneficio.

CLÁUSULA 20: LÍMITE DE GASTOS DE ASISTENCIA MÉDICA.

En su vóucher encontrará el valor de cada monto máximo específico aplicable a:

- Asistencia médica por accidente.
- Asistencia médica por "enfermedades Vitales no preexistentes".
- Asistencia médica por "enfermedades preexistentes", siempre que el producto AXT adquirido incluya específicamente este beneficio. Si no lo incluye, sólo se asumirán los gastos de la primera atención médica, y únicamente hasta el tope indicado en su vóucher por este concepto. (No Incluye medicamentos ni ningún tratamiento médico ni procedimientos).
- Asistencia médica en el país de emisión del vóucher AXT: este monto se aplicará para asistencias derivadas de enfermedades y/o accidentes y sólo en los casos en que el producto adquirido incluya este beneficio.
- Monto Máximo por cobertura en caso de evento múltiple. Este monto no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados la suma por evento indicada a tal efecto en el vóucher, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, manteniéndose el límite máximo por Titular que corresponda según el tipo de producto contratado para cada Titular.

Los límites de gastos de asistencia médica vitales por enfermedad o accidente indicados en los puntos inmediatos anteriores no son acumulativos, aplicando en forma excluyente sólo uno de los mismos de acuerdo con la causa de la Asistencia.

CLÁUSULA 21: REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS.

AXT ASSISTANCE S.A.S. efectuará reembolso de gastos médicos realizados en una situación de emergencia Vital, siempre y cuando hayan sido previamente autorizados por el Departamento Médico de AXT ASSISTANCE S.A.S. y la PRIMERA ATENCIÓN MÉDICA POR ENFERMEDAD

PREEXISTENTE, que no excedan los aranceles y precios en uso, regulares y vigentes en el país y/o lugar en que fueron efectuados. Las tarifas y aranceles permanentemente actualizados se encuentran a disposición del interesado en las oficinas de AXT ASSISTANCE S.A.S. de cada uno de los países en los que esta presta servicios. Para el caso específico de eventos ocurridos en USA los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary Amount". Estos gastos le serán reembolsados por AXT ASSISTANCE S.A.S. contra la presentación de comprobantes fehacientes y hasta el límite indicado en su vóucher y correspondiente al producto AXT ASSISTANCE S.A.S. adquirido. AXT ASSISTANCE S.A.S. contará con un término de quince (15) días hábiles después de recibida la documentación completa correspondiente y de manera física en las oficinas dispuestas para este fin, para realizar el respectivo reembolso.

CLÁUSULA 22: COMPROBANTES SOLICITUD REEMBOLSO.

Los comprobantes idóneos para solicitar el reembolso deberán incluir:

- a. Facturas originales de los profesionales y/o centros médicos intervinientes en la asistencia con clara indicación de diagnóstico.
- b. Historia clínica firmada por el médico tratante.

Los gastos médicos realizados en situaciones de emergencia o en países donde AXT ASSISTANCE S.A.S. no presta asistencia, serán reembolsados al titular del vóucher siempre y cuando éste haya dado cumplimiento a lo indicado en las INSTRUCCIONES PARA UTILIZAR CORRECTAMENTE LOS SERVICIOS AXT ASSISTANCE S.A.S

Para solicitar reembolsos por gastos médicos o gastos de compra de medicamentos previamente autorizados por la central médica de AXT debe

ser solicitado únicamente por el titular del vóucher, salvo que se trate de menores de edad o mayores de 80 años que actuarán por medio de curador y/o representante.

CLÁUSULA 23: ENFERMEDADES EXCLUIDAS.

Los servicios de asistencia médica a ser brindados por AXT ASSISTANCE S.A.S., se limitan a tratamientos de urgencias y emergencias médicas vitales de cuadros agudos que atenten contra la vida y están orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable, en ningún caso aplica para enfermedades con sintomatología ocasionada por litiasis renal, enfermedades renales tales como uretritis, infecciones renales, colitis y/o patologías del colon, enfermedades dermatológicas, resfriados comunes, malestar general fiebres y congestiones nasales, litiasis vesicular, diabetes, flebitis, trombosis venosa profunda, alergias, asma o afecciones respiratorias preexistentes, sinusitis, miomas, quistes, cáncer, VIH, VPH, Gastritis y úlceras de cualquier etiología. Cuando se trate de enfermedades excluidas según la presente CLÁUSULA, las preexistentes

y agudas que impida la normal continuación de un viaje y por la misma razón no están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje. Ver anexo de enfermedades preexistentes.

CLÁUSULA 24: RECLAMO DE PAGOS (PAYMENT CLAIMS).

Si usted ha sido atendido por un profesional, Hospital o Emergency Room en los Estados Unidos de Norteamérica, no debe sorprenderse si al regresar a su país recibe las facturas por cargos de la sala de emergencia, radiografías, estudios especializados, etc. Según el criterio administrativo del sistema de salud en Estados Unidos, primero recibe las facturas el paciente y luego la empresa prestadora de asistencia en viaje, en este caso AXT ASSISTANCE S.A.S. Toda esta rutina administrativa puede tomar un mes o más hasta que el hospital envíe las facturas a nuestra Central Operativa. Es obligación del titular, que inmediatamente haya recibido las facturas, debe hacerlas llegar a nuestras oficinas de representación local para verificar el estado de las mismas en nuestros registros, procesarlas y pagarlas –si así correspondiere –a la mayor brevedad.

CLÁUSULA 25: EXCLUSIÓN DE DOLENCIAS PREEXISTENTES Y DOLENCIAS CRÓNICAS.

A menos que el vóucher AXT ASSISTANCE S.A.S. indique lo contrario, quedan expresamente excluidas de los servicios asistenciales de AXT ASSISTANCE todas las dolencias crónicas o preexistentes, congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Titular, como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. Por condicionado general solo tiene cobertura la PRIMERA ATENCIÓN MÉDICA POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE hasta el monto indicado en el plan adquirido en su vóucher. Debe mencionar a AXT ASSISTANCE S.A.S. su estado actual de salud en caso de enfermedad preexistente (formato datos del pasajero y consentimiento informado) antes del inicio del viaje. Esta opción se manejará únicamente por método de reembolso con previa autorización de la central médica de AXT ASSISTANCE S.A.S., enviando los soportes médicos de la atención (Informe médico detallado firmado por el médico tratante y factura de los gastos por la atención médica prestada), solicitar el reembolso de los gastos al correo electrónico asistencias@axtassistance.com Estos documentos deben enviarse con un plazo máximo de 24 horas después de la atención prestada. No tiene cobertura en este condicionado general los medicamentos asociados a enfermedades preexistentes ni ningún procedimiento (tratamiento médico). La omisión o falsedad en la información referida en el consentimiento informado sobre enfermedades preexistentes dará lugar a anulación de su vóucher.

ALGUNOS PRODUCTOS AXT INCLUYEN BENEFICIOS EN CASO DE DOLENCIAS CRÓNICAS O PREEXISTENTES. VERIFIQUE EN SU VÓUCHER LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO ADQUIRIDO POR USTED. SI EN SU VÓUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM ES PORQUE EL VÓUCHER POR USTED ELEGIDO Y ADQUIRIDO NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

En los productos que incluyan explícitamente asistencia médica en caso de dolencias crónicas o preexistentes AXT ASSISTANCE S.A.S. asumirá los gastos derivados de asistencia médica hasta el límite máximo por tal concepto indicado en las Condiciones Particulares, y sólo en el caso del episodio agudo, o eventos no predecibles, cuya urgencia requiera la atención en el momento del viaje y no pueda diferirse al regreso a su país de origen. La responsabilidad económica para asumir por AXT ASSISTANCE consistirá en la resolución del cuadro agudo, y estarán excluidos tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema, o a la investigación diagnóstica de cuadros previos al viaje. No cubre hospitalización por enfermedades preexistentes o congénitas.

CLÁUSULA 26: TRASLADOS SANITARIOS.

En casos de emergencia AXT ASSISTANCE S.A.S. organizará el traslado del Titular al centro asistencial más próximo para que reciba atención médica. Cuando el médico tratante dispuesto por AXT ASSISTANCE S.A.S. aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la central AXT y exclusivamente dentro de los límites territoriales del país donde haya ocurrido el evento. Un médico o enfermera, según corresponda, acompañará, cuando sea necesario, al herido o enfermo. NOTA: Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Comité Médico de AXT ASSISTANCE S.A.S. y/o autorización del titular y/o pariente en primer grado de consanguinidad, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado del Titular. Si el Titular y/o sus familiares decidieran efectuar un traslado dejando de lado la opinión del Comité Médico de AXT ASSISTANCE S.A.S., ninguna responsabilidad recaerá sobre AXT ASSISTANCE S.A.S. por dicho accionar, siendo el traslado, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del Titular y/o sus familiares.

CLÁUSULA 27: REPATRIACIÓN SANITARIA.

La repatriación sanitaria del Titular se realizará únicamente cuando el Médico tratante de la urgencia médica lo estime necesario, y exclusivamente como consecuencia de un accidente grave. La repatriación del Titular herido hasta el país de su residencia se efectuará en avión de línea aérea regular, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiese (bajo concepto del médico tratante y descrito en el informe médico detallado), sujeto a la disponibilidad de plazas. Esta repatriación deberá ser expresamente autorizada y coordinada por la central AXT ASSISTANCE S.A.S. interviniente. Si el Titular y/o sus familiares decidieran efectuar una repatriación sanitaria dejando de lado la opinión del médico tratante, ninguna responsabilidad recaerá sobre AXT ASSISTANCE S.A.S. por dicho accionar, siendo la repatriación, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del Titular y/o sus familiares. Las repatriaciones sanitarias a consecuencia de enfermedades sean estas de cualquier tipo, están expresamente excluidas de la responsabilidad de AXT ASSISTANCE S.A.S. Asimismo, cuando el Titular sea repatriado, AXT ASSISTANCE S.A.S. organizará y tomará a su cargo el desplazamiento de 1 (un) acompañante de regreso al lugar de residencia permanente del Titular, siempre y cuando dicho acompañante sea también Titular de un vóucher AXT y estuviera viajando junto al Titular al momento de producirse la asistencia que motiva la Repatriación Sanitaria. La elección del(los) medio(s) a utilizarse quedará a exclusivo criterio de AXT ASSISTANCE S.A.S.

EL SERVICIO DE REPATRIACIÓN SANITARIA ESTÁ EXCLUIDO EN ALGUNOS PRODUCTOS AXT. VERIFIQUE EN SU VÓUCHER LAS CARACTERÍSTICAS Y LA RESPONSABILIDAD ECONOMICA POR

ESTE CONCEPTO ASUMIDA POR AXT ASSISTANCE S.A.S. APLICABLES AL PRODUCTO ADQUIRIDO POR USTED.

SI EN SU VÁUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM ES PORQUE EL VÁUCHER POR UD. ELEGIDA Y ADQUIRIDA NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

CLÁUSULA 28: ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES, MAYORES DE 81 AÑOS Y/O PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

Si un Titular viajara como única compañía de uno o más acompañantes menores de 15 (quince) años, mayores de 81 (ochenta y uno) o personas con discapacidad, siendo también este o estos Titular(es) de un vóucher AXT, y se encontrara imposibilitado para ocuparse del o de los mismo(s) por causa de enfermedad o accidente acaecido durante el viaje, AXT ASSISTANCE S.A.S. a su cargo, organizará el desplazamiento de un familiar en primer grado de consanguinidad, para que lo (los) acompañe de regreso al lugar de su residencia permanente. La elección del(los) medio(s) a utilizarse para el acompañamiento de los menores, mayores de 81 años y personas con discapacidad quedarán a exclusivo criterio de AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS, conforme las leyes o normatividad vigente del país donde se encuentren y lo dispuesto por la Cancillería y/o Consulado del país de origen de los viajeros.

CLÁUSULA 29: TRASLADO DE UN FAMILIAR.

En caso de que el Titular viajando solo se encuentre hospitalizado en el extranjero, habiendo sido dicha hospitalización autorizada por el Departamento Médico de AXT ASSISTANCE S.A.S. y siempre y cuando la hospitalización prevista para el Titular fuera superior a 15 (Quince) días, AXT ASSISTANCE S.A.S. se hará cargo del costo del traslado de un familiar de Primer grado de Consanguinidad, mediante la compra de un billete aéreo en clase turista o económica, sujeto a disponibilidad de lugar, para que este acompañe al Titular durante dicho período de hospitalización. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que todo el período de hospitalización previsto esté comprendido dentro de la vigencia de la vóucher AXT.

CLÁUSULA 30: HOTEL DE UN FAMILIAR.

Cuando AXT ASSISTANCE S.A.S. hubiere efectuado el traslado de un familiar del Titular para que acompañe al mismo mientras se encuentre hospitalizado por más de 15 días consecutivos, y mediante informe médico detallado que demuestre dicha hospitalización, AXT ASSISTANCE S.A.S. se hará cargo de los gastos de hospedaje del familiar trasladado por un período máximo de 05 (CINCO) días siempre que el Titular se encuentre solo en el extranjero hospitalizado, es decir sin compañía o relación personal o familiar alguna, durante dicho período de hospitalización. Los gastos asumidos por AXT

ASSISTANCE S.A.S. los encontrará en su vóucher con límite total.

NOTA: NO SERÁN ASUMIDOS COSTES POR CONCEPTOS PARA ADQUIRIR PASAPORTES, VISAS SI EL FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSAGUINIDAD NO TUVIESE EN EL MOMENTO DEL TRASLADO ESTOS DOCUMENTOS VIGENTES PARA EL VIAJE. ESTOS COSTOS DEBEN SER ASUMIDOS POR EL FAMILIAR QUE REALICE EL VIAJE, ES REQUISITO PRIMORDIAL PRESENTAR PASAPORTE Y VISAS (SI LA APLICARA) PARA DAR USO DE LA COBERTURA. AXT ASSISTANCE S.A.S. NO ASUME GASTOS DE TRASLADOS URBANOS, ALIMENTACION, VESTUARIO, NI GASTOS POR PRODUCTOS DE PRIMERA NECESIDAD.

VERIFIQUE EN SU VÓUCHER LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA ASUMIDA POR AXT ASSISTANCE S.A.S. POR ESTE CONCEPTO Y APLICABLE AL PRODUCTO ADQUIRIDO POR USTED. SI EN SU VÓUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM SIGNIFICA QUE EL PLAN POR USTED ELEGIDO Y ADQUIRIDO NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

CLÁUSULA 31: DIFERENCIA DE TARIFA POR VIAJE DE REGRESO RETRASADO O ANTICIPADO.

- a. **REGRESO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE:** AXT ASSISTANCE S.A.S. se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Titular en clase turista o económica, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a raíz de enfermedad o accidente del Titular. Este beneficio sólo será aplicable cuando el Titular hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central AXT ASSISTANCE S.A.S. correspondiente. Los denominados Eventos Excluidos no contarán con el presente beneficio.

- b. **REGRESO POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR:** Igual beneficio que el establecido en el ítem anterior regirá si el Titular debiera regresar anticipadamente a su país de residencia habitual y permanente por fallecimiento en el mismo de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo/a o hermano/a) allí residente. NOTA: En ambos casos las circunstancias que den lugar a este beneficio deberán ser demostradas por el Titular, certificado de defunción y comprobadas en forma fehaciente por AXT ASSISTANCE S.A.S. El pago del viaje de regreso por parte del Titular y/o de terceros sólo podrá ser reembolsado cuando AXT ASSISTANCE S.A.S. haya autorizado previamente dicho gasto. El beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia del vóucher AXT. Cuando se haya brindado este servicio, el Titular deberá transferir a AXT ASSISTANCE S.A.S. el (los) cupón(es) correspondiente(s) al (a los) tramo(s) no utilizado(s) del boleto aéreo original o su contravalor.

CLÁUSULA 32: GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA.

AXT ASSISTANCE S.A.S. reembolsará al Titular gastos de hotel, únicamente en concepto de alojamiento (es decir sin extras), siempre que exista autorización previa otorgada al Titular por parte de la central AXT ASSISTANCE S.A.S. interviniente, cuando el médico tratante prescribiere reposo forzoso luego de una hospitalización. Para obtener este beneficio el Titular deberá haber estado hospitalizado por un periodo mínimo de 15 (QUINCE) días, y dicha hospitalización deberá haber sido fehacientemente autorizada por la Central AXT ASSISTANCE S.A.S. Dichos gastos de hotel tendrán un límite diario máximo de \$35 USD y por el término máximo de tres (3) días. Este servicio no cubre en casos de enfermedades preexistentes.

ESTE BENEFICIO SE ENCUENTRA INCLUIDO SOLO EN ALGUNOS PRODUCTOS AXT. VERIFIQUE EN SU VÁUCHER LAS CARACTERÍSTICAS Y LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA ASUMIDA POR AXT ASSISTANCE S.A.S. EN ESTE ÍTEM APLICABLE AL PRODUCTO ADQUIRIDO PARA USTED. SI EN SU VÁUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM ES PORQUE EL PLAN POR USTED ELEGIDO Y ADQUIRIDO NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

CLÁUSULA 33: REEMBOLSO DE GASTOS POR VUELO CANCELADO.

Si el vuelo internacional del Titular fuera cancelado por la aerolínea, AXT ASSISTANCE S.A.S. reembolsará los gastos en concepto de alojamiento, alimentación, taxi y comunicaciones realizados por el Titular hasta que la aerolínea comunique la indemnización por dicha cancelación. Con previo envío de soporte donde redite la indemnización en primera instancia de la aerolínea, AXT ASSISTANCE S.A.S. solo reembolsará estos gastos contra presentación de comprobantes firmados y emitidos por la aerolínea que comprueben los gastos en los que el titular hubiere incurrido y en donde la compañía aérea certifica la cancelación ocurrida. Para percibir este reembolso el Titular deberá haber contactado a la central AXT ASSISTANCE S.A.S. antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho y con previa prueba documentada por la respectiva Aerolínea.

NOTA: Este beneficio no se brindará si el Titular viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea, o a alguna de las circunstancias descritas en las "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" de las presentes Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S.

ESTE BENEFICIO SE ENCUENTRA INCLUIDO SOLO EN ALGUNOS PRODUCTOS AXT. VERIFIQUE EN SU VÁUCHER LAS CARACTERÍSTICAS Y LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA ASUMIDA POR AXT ASSISTANCE S.A.S.

APLICABLES AL PRODUCTO ADQUIRIDO POR USTED. SI EN SU VÁUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM ES

PORQUE EL PLAN POR USTED ELEGIDO Y ADQUIRIDO NODISPONE DE ESTE SERVICIO.

CLÁUSULA 34: TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.

AXT ASSISTANCE S.A.S. se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones contempladas en las presentes Condiciones Generales de los Servicios AXT MEDICALTRAVELLERS.

CLÁUSULA 35: ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS, ETC.

AXT ASSISTANCE S.A.S. asesorará al Titular sobre los procedimientos a seguir localmente en el caso que le hayan sido robados o haya extraviados sus documentos personales, billetes aéreos y/o tarjetas de crédito y pasaporte. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que el Titular debiere realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido. AXT no se hará cargo de gastos o costos inherentes al reemplazo de documentos personales, billetes aéreos, tarjetas de crédito robados o extraviados.

CLÁUSULA 36: REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO GRAVE EN EL DOMICILIO.

En caso de siniestro grave (incendio, inundación, explosión o robo con daños y violencia) en el domicilio real y permanente del Titular mientras se encuentre de viaje con un vócher AXT, siempre y cuando no haya ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y su pasaje original de regreso no le permita el cambio gratuito de fecha, AXT ASSISTANCE S.A.S. tomará a su cargo el pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje en clase turista o económica desde el lugar en que el Titular se encuentre hasta su domicilio permanente. El evento que pueda generar esta asistencia deberá ser acreditado fehacientemente mediante la denuncia a la autoridad correspondiente (policía, bomberos, etcétera). Cuando se haya brindado este servicio, el titular deberá transferir a AXT ASSISTANCE S.A.S. el(los) cupón(es) no utilizado(s) del boleto aéreo original o su contravalor.

CLÁUSULA 37: REPATRIACIÓN FUNERARIA.

En caso de fallecimiento del Titular, AXT ASSISTANCE S.A.S. organizará la repatriación funeraria tomando a su cargo: el costo del féretro necesario para el transporte, los trámites administrativos, el transporte hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia permanente del Titular por el medio que AXT ASSISTANCE S.A.S. considere más conveniente, la organización y costo del desplazamiento de 1 (un) acompañante de regreso al lugar de residencia permanente del Titular fallecido, siempre y cuando dicho acompañante sea también Titular de un vócher AXT y estuviera viajando junto

al Titular al momento de producirse el deceso del mismo. La elección del(los) medio(s) a utilizarse quedará a exclusivo criterio de AXT ASSISTANCE S.A.S

NOTA: Los gastos de féretro definitivo, los trámites funerarios y los traslados dentro del país de residencia e inhumación del Titular fallecido no estarán en ningún caso a cargo de AXT ASSISTANCE S.A.S El servicio de repatriación funeraria se brindará únicamente si la intervención de AXT ASSISTANCE S.A.S. es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. AXT ASSISTANCE S.A.S. quedará eximida y no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reembolso alguno por este concepto en caso de que empresas encargadas de repatriación u otros terceros tomen intervención antes que AXT ASSISTANCE S.A.S. o sin su autorización expresa. AXT ASSISTANCE S.A.S. NO SE HARÁ CARGO DE LA REPATRIACIÓN FUNERARIA NI DE SUS GASTOS EN LOS CASOS DE MUERTE PRODUCIDA POR:

- Narcóticos o estupefacientes o Suicidio.
- En caso de que la muerte sea causada por accidente de Tránsito.
- Muerte por COVID que no presente comorbilidad
- En caso de que el fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente padecida, conocida o no por el Titular, siendo el tratamiento de esta la causa del viaje (se corrobora información con la necropsia y/o Autopsia firmada por el médico forense).

VERIFIQUE EN SU VÁUCHER SI EL PRODUCTO ADQUIRIDO POR USTED TIENE UN TOPE ESPECÍFICO PARA ESTE SERVICIO.

CLÁUSULA 38: LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJES.

AXT ASSISTANCE S.A.S. asistirá al Titular en el exterior con todos los medios a su alcance para intentar localizar equipajes extraviados que hubieren sido despachados en la bodega del vuelo internacional o nacional en el que viajaba el Titular del vóucher. En la porta documentos AXT ASSISTANCE S.A.S. provee al Titular de marbetes codificados para la identificación de su equipaje. A los efectos de facilitar la identificación del equipaje en caso de extravío, es requisito mantener estos marbetes adheridos o sujetos al equipaje durante todo el viaje.

NOTA 1: AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS, no se hace responsable por el equipaje que por omisión del Titular del vóucher no haya sido declarado conforme a las políticas de la aerolínea de su elección y en el presente condicionado.

NOTA 2: AXT ASSISTANCE S.A.S. no asume responsabilidad alguna por equipajes extraviados y no localizados. Algunos productos AXT incluyen costo adicional

indemnización por equipajes demorados y/o extraviados de acuerdo con lo expresado en la Cláusula 79: COMPENSACIÓN / INDEMNIZACIÓN. Para ser efectivo el reembolso por gastos de índole personal, se debe soportar con la certificación de la aerolínea donde especifique el extravío o demora de este y con número de rastreo, y siempre y cuando el retraso exceda las 96 horas desde que se reportó el suceso ante la central de AXT ASSISTANCE S.A.S

Esta cobertura se hace efectiva siempre y cuando el titular se encuentre dentro del aeropuerto, fuera de este no aplica esta cobertura.

ALGUNOS PRODUCTOS AXT INCLUYEN INDEMNIZACION POR EQUIPAJE DEMORADO Y/O EXTRAVIADO. VERIFIQUE EN SU VÁUCHER LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA ASUMIDA POR LA COMPAÑIA DE ASISTENCIA APLICABLE AL PRODUCTO ADQUIRIDO POR UD. SI EN SU VÁUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM ES PORQUE EL VÁUCHER POR USTED ELEGIDO Y ADQUIRIDO NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

IMPORTANTE: Por daños ocasionados en el equipaje no hay cobertura en ningún caso ni por cualquier tipo de daño.

CLÁUSULA 39: ASISTENCIA LEGAL POR RESPONSABILIDAD EN UN ACCIDENTE.

En caso de imputársele al Titular responsabilidad en un accidente en un país donde AXT ASSISTANCE S.A.S. brinda asistencia (ver Nómina de Países de estas Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S.), esta pondrá a disposición del Titular que lo solicite un abogado para que se haga cargo de su defensa civil o criminal. (Aplica para casos de accidente de tránsito, xenofobia, y de ámbitos legales como riñas causadas o no por el titular del producto AXT).

AXT ASSISTANCE S.A.S. adelantará, en concepto de préstamo y a ser devueltos por el Titular, los importes en concepto de honorarios y gastos causídicos y se hará cargo de estos hasta el límite establecido en el producto AXT adquirido.

AXT ASSISTANCE S.A.S. adelantará, en concepto de préstamo Bajo Firma de Pagaré y Compromiso de Devolución de Dinero y a ser devueltos por el Titular, hasta el importe indicado en su vóucher en concepto de honorarios y gastos causídicos cuando la asistencia se brinde en el país de emisión del vóucher AXT adquirido.

VERIFIQUE EN SU VÁUCHER LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA ASUMIDA POR AXT ASSISTANCE S.A.S. POR ESTE CONCEPTO Y APLICABLE AL PRODUCTO

AXT ADQUIRIDO POR USTED. SI EN SU VÁUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM SIGNIFICA QUE EL VÁUCHER AXT POR USTED ELEGIDO Y ADQUIRIDO NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

CLÁUSULA 40: ANTICIPO DE FONDOS PARA FIANZAS.

Si el Titular fuera detenido por imputársele responsabilidad criminal en un accidente, podrá recurrir a AXT ASSISTANCE S.A.S. para obtener un préstamo a fin de afrontar la fianza que le fuera exigida para su libertad condicional. El otorgamiento del préstamo al Titular en estas circunstancias estará a las condiciones que establezca AXT ASSISTANCE S.A.S. en cada caso y que el Titular deberá aceptar.

AXT ASSISTANCE S.A.S. adelantará, en concepto de préstamo Bajo Firma de Pagaré y Compromiso de Devolución de Dinero y a ser devueltos por el Titular, hasta el importe indicado en su vóucher en concepto de honorarios y gastos causídicos cuando la asistencia se brinde en el país de emisión del vóucher AXT adquirido.

CLÁUSULA 41: PRÁCTICA DE DEPORTES.

AXT ASSISTANCE S.A.S. solo asumirá gastos por eventos causados por la práctica de deportes cuando la misma sea realizada exclusivamente en carácter de actividad recreativa y no competencia, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin, hasta el tope indicado en su vóucher por este concepto y siempre y cuando el evento no corresponda a alguna de las exclusiones especiales por edad.

VERIFIQUE EN SU VÁUCHER LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA ASUMIDA POR AXT ASSISTANCE S.A.S. POR ESTE CONCEPTO Y APLICABLE AL PRODUCTO AXT ADQUIRIDO POR USTED. SI EN SU VÁUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM SIGNIFICA QUE EL VÁUCHER POR USTED ELEGIDO Y ADQUIRIDO NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

CLÁUSULA 42: ESTADO DE EMBARAZO – SERVICIO AXT ASSISTANCE S.A.S

AXT ASSISTANCE S.A.S. solo asumirá gastos de asistencia médica (incluyendo chequeos médicos de emergencia y ecografías) por complicaciones claras e imprevisibles que pudieran surgir vinculadas al embarazo.

- a.** La pasajera debe reportar su estado de gravidez en el momento de la compra del vóucher AXT (mediante Formato datos pasajero AXT ASSISTANCE S.A.S.).
- b.** NO incluye esta cobertura si el embarazo se efectúa ya en destino y en vigencia del vóucher.

- C.** NO incluye partos prematuros y abortos espontáneos, se cubre hasta la semana 24 de gestación, y siempre y cuando el vóucher AXT de la Titular se encuentre vigente como mínimo durante ese período. Para asumir los gastos deberá mediar siempre la solicitud del equipo médico interviniente y la autorización del Comité Médico, Historia Clínica Detallada y de la Central Operativa de AXT ASSISTANCE S.A.S

IMPORTANTE: serán requisito esencial para la validez de los servicios estipulados en las siguientes condiciones:

- a)** que a la fecha de inicio del viaje o de inicio de vigencia del vóucher (la que sea posterior), el embarazo de la Titular no supere la semana 24
- b)** que a la fecha de inicio del viaje o de inicio de vigencia del vóucher (la que sea posterior), AXT ASSISTANCE S.A.S. se reserva el derecho a requerir toda la documentación necesaria para corroborar las condiciones antedichas.

VERIFIQUE EN SU VÁUCHER LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA ASUMIDA POR AXT ASSISTANCE S.A.S. POR ESTE CONCEPTO Y APLICABLE AL PRODUCTO AXT ADQUIRIDO POR USTED. SI EN SU VÁUCHER NO FIGURA ESTE ÍTEM SIGNIFICA QUE EL VÁUCHER POR USTED ELEGIDO Y ADQUIRIDO NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

CLÁUSULA 43: EXCLUSIONES PARTICULARES ESTADO DE EMBARAZO.

Se encuentran expresamente excluidos los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación:

- a. Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consultas médicas como estudios relacionados; partos y cesáreas de curso normal y a término.
- b. Abortos provocados.
- c. Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el recién nacido (ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa nurse, neonatología, alimentación, etc.).
- d. Cuando se omita por parte de la titular del vóucher su estado de gravidez, historia clínica, historial del embarazo y recomendaciones del médico tratante, o cualquier otro tipo de complicación que se determine como embarazo de alto riesgo.

CLÁUSULA 44: TITULAR DEL SERVICIO AXT ASSISTANCE S.A.S. EN GENERAL.

Los servicios brindados por AXT ASSISTANCE S.A.S. se prestarán únicamente al Titular del vóucher AXT son personales e intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el Titular deberá exhibir el vóucher de AXT y juntamente con ello toda la documentación personal (en este caso pasaporte) que pudiere ser solicitada por AXT ASSISTANCE S.A.S. a fin de acreditar su identidad, como así también cualquier otro dato relativo a lugares y fechas del viaje objeto del servicio contratado.

EN CASO DE ENCONTRAR SUPLANTACIÓN DE IDENTIDAD CONSENTIDA POR EL TITULAR, SERA CAUSAL INMEDIATA DE ANULACIÓN DE LA ASISTENCIA Y REPORTEA LA EMBAJADA CORRESPONDIENTE SI ASÍ LO REQUIERE. ADEMÁS, AXT ASSISTANCE S.A.S. QUEDA EXONERADA DE CUALQUIER RESPONSABILIDAD.

CLÁUSULA 45: VALIDEZ TERRITORIAL INTERNACIONAL.

Los servicios asistenciales se brindarán únicamente en los países donde AXT ASSISTANCE S.A.S. presta sus SERVICIOS, salvo que las Condiciones Particulares lo autoricen expresamente. Los gastos incurridos por asistencias en países que no figuran en la Nómina de Países en la Cláusula 7: Definiciones a excepción del país de residencia del Titular, serán reembolsados sólo si corresponden y según los términos de las Instrucciones de Utilización y de las Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S

CLÁUSULA 46: VALIDEZ TEMPORAL. ANTES DE VIAJAR VERIFIQUE EN SU VÓUCHER LAS FECHAS DE VIGENCIA DEL PRODUCTO AXT ADQUIRIDO POR EL TITULAR.

Los servicios asistenciales para brindar por AXT ASSISTANCE S.A.S. tendrán validez única y exclusivamente durante la vigencia indicada en el vóucher AXT. La vigencia se iniciará a partir de las cero horas de la fecha indicada como inicio del período de validez del servicio en el vóucher de AXT y se extenderá por los días efectivamente abonados a la tarifa establecida por AXT ASSISTANCE S.A.S. para el producto adquirido en la fecha de la emisión del mismo.

1. La validez temporal de los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S. indicada en el párrafo precedente estará limitada en todos los casos en forma complementaria a: **1.** la cantidad máxima de días consecutivos por cada viaje establecidos en el vóucher AXT, y/o
2. a los días de vigencia indicados en su vóucher AXT ASSISTANCE S.A.S., y/o
3. al período máximo de estadía turística autorizado por las autoridades migratorias del país de destino del Titular, independientemente de la cantidad de países que visite durante la vigencia del vóucher.

NOTA: estas limitaciones serán aplicables aun cuando el vóucher AXT haya sido contratado y emitido por un lapso mayor.

CLÁUSULA 47: DÍAS CONSECUTIVOS DE VIAJES INTERNACIONALES.

Para establecer el período de días consecutivos por cada viaje se tomarán como base las fechas de salida y regreso al país de residencia permanente y habitual del Titular y/o lugar donde originalmente hubiere sido emitido el vóucher AXT.

ESTA CONDICIÓN SE APLICA A ALGUNOS PRODUCTOS AXT. VERIFIQUE EN SU VÓUCHER SI EL PRODUCTO ADQUIRIDO POR USTED INCLUYE LIMITACIÓN DE DÍAS CONSECUTIVOS POR VIAJE.

CLÁUSULA 48: LÍMITES APLICABLES VÓUCHER AXT.

Los límites monetarios indicados en el vóucher AXT serán aplicables por el periodo total de vigencia del vóucher adquirido. Dicho período total de vigencia será considerado como único y absoluto, sin perjuicio que, dentro del plazo comprendido durante el mismo, el Titular realizará más de un viaje, caso en el cual será aplicable el plan Multiviaje.

CLÁUSULA 49: FINALIZACIÓN DE LA VIGENCIA.

La finalización de la vigencia del vóucher AXT implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en estas Condiciones Generales, incluyendo aquellas asistencias iniciadas y/o que se encuentren en curso. La vigencia del vóucher está sujeta a las fechas indicadas por el Titular al momento de emisión de este.

CLÁUSULA 50: GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES.

AXT ASSISTANCE S.A.S. se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas, vía WhatsApp, Telegram o generadas por cualquier otro medio, que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Titular presta expresa conformidad con la modalidad indicada y a la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto del servicio prestado. (También serán tomadas como pruebas evidenciales del uso del servicio y del vocabulario con el que se trate a los funcionarios de la central médica de asistencia de AXT ASSISTANCE S.A.S.).

NOTA: A ESTAS COMUNICACIONES SE LES DARÁ MANEJO SEGÚN DICTA LA LEY 1581 DE 2012 SOBRE LA PROTECCIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

CLÁUSULA 51: ENFERMEDADES REPENTINAS Y AGUDAS.

Los servicios médicos y responsabilidades económicas expresados en estas Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S. sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y/o agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del vóucher AXT o a la fecha de inicio del viaje de su Titular, la que sea posterior. AXT ASSISTANCE S.A.S. se reserva el derecho de investigar la veracidad de la declaración del Titular en este sentido. No Tiene cobertura en este condicionado los RESFRIADOS, ENFERMEDADES COMUNES, ALERGIAS TÓPICAS, DOLORES DE CABEZA, Y CÓLICOS PRE Y POST MENSTRUALES. Estas enfermedades repentinas no atentan contra la vida de un paciente, por lo tanto, los medicamentos de estas enfermedades anteriores son de VENTALIBRE en cualquier parte del mundo y no son coberturables.

CLÁUSULA 52: REVELACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA.

En todos aquellos casos en que AXT ASSISTANCE S.A.S. lo requiera, el Titular deberá de manera prioritaria otorgar las autorizaciones a AXT ASSISTANCE S.A.S. para revelar su historia clínica completando el FORMULARIO DE HISTORIAL CLINICO y enviándolo por correo electrónico a la Central AXT ASSISTANCE S.A.S. interviniente en su caso.

NOTA: EN CASO DE EVIDENCIAR OMISIÓN Y/O FALSEDAD DE INFORMACIÓN SE DEBE ENTREGAR LA HISTORIA CLÍNICA DE LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS DEL TITULAR DEL VÓUCHER, Y POR CONSIGUIENTE NO TENDRÁ DERECHO A REEMBOLSO DENINGUNO DE LOS GASTOS Y/O ANULACIÓN INMEDIATA DEL VÓUCHER.

CLÁUSULA 53: AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR INFORMACIÓN MÉDICA.

El Titular autoriza a AXT ASSISTANCE S.A.S. a requerir en su nombre cualquier información médica a profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. AXT ASSISTANCE S.A.S. DISPONE DE PRODUCTOS QUE INCLUYEN LA ASISTENCIA DE ENFERMEDADES PREEXISTENTES. CONSULTE CON SU ASESOR O EN LAS OFICINAS DE AXT ASSISTANCE S.A.S

CLÁUSULA 54: EVENTOS Y GASTOS EXCLUIDOS.

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia AXT ASSISTANCE S.A.S. los siguientes eventos:

- a. **ENFERMEDADES CRÓNICAS Y/O PREEXISTENTES:** Quedan expresamente excluidos los estudios y/o los tratamientos relacionados con enfermedades crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes -conocidas o no por el Titular- padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del vóucher AXT ASSISTANCE S.A.S. y/o del viaje, lo que sea posterior, así como sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje). A efectos del presente Contrato de asistencia en viaje, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto aquellas padecidas con anterioridad a la iniciación de la vigencia del vóucher AXT y/o del viaje, lo que sea posterior, como las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Titular, iniciado antes de la fecha de inicio de vigencia del vóucher o del viaje, o como aquellas sufridas durante la vigencia de un vóucher AXT anterior (incluso si la misma fuera de validez anual). Entre las enfermedades crónicas y/o preexistentes definidas en la presente cláusula cabe mencionar, a título ilustrativo y sin que la siguiente mención tenga ningún carácter limitativo (VER ANEXO DE ENFERMEDADES PREEXISTENTES) respecto a otras enfermedades crónicas y/o preexistentes igualmente excluidas: litiasis renal, enfermedades renales tales como uretritis, infecciones renales, colitis y/o patologías del colon, enfermedades dermatológicas, litiasis vesicular, diabetes, flebitis, trombosis venosa profunda, alergias, asma o afecciones respiratorias preexistentes, sinusitis, miomas, quistes, cáncer, VIH, VPH, gastritis y úlceras de cualquier etiología cuando se trate de enfermedades excluidas según la presente cláusula. AXT ASSISTANCE S.A.S. solo tomará a su cargo gastos hasta el tope indicado en su vóucher y Condiciones Particulares en concepto de "Primera atención médica por enfermedades preexistentes".

AXT ASSISTANCE S.A.S. NO tomará a su cargo exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia. Se deja expresa constancia que la limitación indicada en el párrafo precedente se refiere única y exclusivamente a la responsabilidad económica de AXT ASSISTANCE S.A.S. y no a la atención médica por emergencia que resulte necesaria.

- b. **ENFERMEDADES ENDÉMICAS O EPIDÉMICAS:** Las asistencias por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso de que el Titular no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias.
- c. **RIÑA, HUELGA O TUMULTO. ACTOS ILEGALES, ILÍCITOS O DOLOSOS:** Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña (salvo que se tratase de legítima defensa), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Titular hubiese participado como elemento activo o pasivo. El intento de ola comisión de un acto ilegal, ilícito o criminal de acuerdo con la legislación del país donde ocurra el evento. Consecuencias de cualquier acto provocado dolosamente o con culpa grave por el Titular, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad. A los efectos de esta cláusula, se entiende por "culpa grave", la acción groseramente negligente cometida por el Titular cuyo resultado, de obrar de esa manera, hubiera podido ser previsto por cualquier persona razonablemente diligente.
- NOTA: esta condición no aplica tampoco para cobertura responsabilidad civil, respecto de daños a terceros.
- d. **SUICIDIO:** Afecciones, enfermedades psicológicas o lesiones resultantes de intento de suicidio o de intención de cometer suicidio o causadas intencionalmente por el Titular a sí mismo, sea en posesión de sus facultades mentales o no, así como sus consecuencias.
- e. **DROGAS, NARCÓTICOS Y/O AFINES:** Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por intencional ingesta o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Así mismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingesta de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- f. **ATENCIÓN POR PERSONAS O PROFESIONALES AJENOS A AXT ASSISTANCE S.A.S.:** Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por el Titular de parte de personas o profesionales no pertenecientes a la Organización AXT ASSISTANCE S.A.S

- g. **DEPORTES (PROFESIONAL O AMATEUR):** Quedan expresamente excluidos los siguientes eventos:
- a. Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación en toda clase de competencias deportivas, cualquiera sea el deporte que se practique en las mismas.
 - b. Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica (tanto en capacitación, entrenamiento o competencia, ya sea en carácter profesional, amateur o recreativo) de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, rugby, polo, ski acuático, jet ski, wave runner o motos de agua, moto de nieve, cuatriciclos, vehículos todo terreno, skate, parasol o parapente, paracaidismo, planeadores, aviación deportiva, buceo, aladeltismo, escalamiento de montañas, surf, windsurf, espeleología, trekking, rafting, bungee jumping, hockey sobre hielo o sobre patines, patinaje artístico sobre hielo o sobre pista, equitación en salto o carreras, artes marciales.
 - c. Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales nomencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.
 - d. Las asistencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional o exhibiciones, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, o cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos.
- h. **VIAJES AÉREOS:** Viajes aéreos en aviones no destinados y autorizados como transporte público.
- i. **PARTOS Y ESTADOS DE EMBARAZO:** Partos y estados de embarazo amenos que se trate de una complicación clara e imprevisible. Los estados de embarazo posteriores a la semana 24 de gestación están excluidos cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.
- j. **ENFERMEDADES MENTALES Y/O AFINES:** Enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y cualquiera de sus consecuencias mediatas o inmediatas.
- k. **TENSIÓN ARTERIAL:** Controles de tensión arterial. Hipertensión arterial y sus consecuencias.

- l. **VIH Y CÁNCER:** Síndrome de inmunodeficiencia humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas o de transmisión sexual, y el VPH (Virus del Papiloma Humano) claramente especificado en la nota pasajeros enfermedades preexistentes y cáncer sus agudizaciones, secuelas y consecuencias.

Nota: estas enfermedades son catalogadas como enfermedades de alto costo, por lo tanto, no son coberturables dentro de ningún vóucher.

m. VISITAS MÉDICAS NO AUTORIZADAS POR AXT ASSISTANCE S.A.S.:

Las visitas médicas de control, chequeos y tratamientos prolongados, que no sean previa y expresamente autorizados por la Auditoría Médica de AXT ASSISTANCE S.A.S. Dichos procedimientos deben ir expresamente señalados por medio de orden médica y/o informe médico detallado.

- n. **PRÓTESIS Y SIMILARES:** Gastos de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo, pero no limitados a: artículos de ortopedia, prótesis dentales, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, nebulizadores, respiradores salvo que sean autorizados exclusivamente mediante informe médico detallado con diagnóstico positivo de COVID 19 (ver anexo COVID 19).
- o. **TRATAMIENTOS:** Los tratamientos odontológicos, oftalmológicos u otorrinolaringológicos, salvo la atención de urgencia descrita en estas Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S
- p. **CHEQUEOS O EXÁMENES DE RUTINA Y/O PREVENTIVOS:** Los chequeos o exámenes médicos de rutina, incluso aquellos que no sean relacionados con una enfermedad diagnosticada y comprobada, así como aquellos que no sean consecuencia directa de una enfermedad o accidente objeto del servicio AXT ASSISTANCE S.A.S Exámenes médicos escolares o universitarios, certificaciones médicas **NI APLICACIÓN DE VACUNAS.**
- q. **EDAD:** La edad del Titular, cuando esta exceda el límite establecido en el vóucher correspondiente al producto AXT adquirido. El 50% de los gastos incurridos en la asistencia en niños menores de 2 años y pasajeros mayores de 81 años, con carta de previa autorización y

consentimiento suscrito por la persona encargada, ejecutor testamentario y/o titular del vóucher. El 100% de los gastos incurridos en la asistencia en edades de 2 años a 80 años, hasta el monto indicado en cada cobertura y según el plan adquirido con AXT ASSISTANCE S.A.S

- r. **RIESGOS PROFESIONALES:** Si el motivo del viaje del Titular fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. En todos los casos, los servicios descritos en estas Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S. serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio según países dispuestos en el presente condicionado.
- s. **GASTOS NO AUTORIZADOS:** Gastos de hotel, restaurante, AXT, tren, comunicaciones, etc., o cualquier otro elemento que no haya sido expresamente autorizado por una Central AXT ASSISTANCE S.A.S. o que exceda la cantidad autorizada, así como los productos que se encuentren incluidos en facturas objeto de reembolso pero no hayan sido autorizados.
- t. **ACOMPAÑANTES Y GASTOS EXTRAS:** En los casos de hospitalización del Titular, se excluyen expresamente todos los gastos extras, así como de acompañantes, que no hayan sido expresamente autorizados por una Central AXT ASSISTANCE S.A.S
- u. **ACTOS RIESGOSOS, IMPRUDENCIA, NEGLIGENCIA:** Las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia del Titular, sean en forma directa o indirecta, así como las derivadas de imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional y nacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el Titular como por un tercero, incluso excursiones contratadas.

IMPORTANTE: En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base y/o tratamiento estético y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, AXT ASSISTANCE S.A.S. queda eximida de prestar sus servicios, de conformidad con lo previsto en Cláusula 58: "Obligaciones y derechos de AXT ASSISTANCE S.A.S." y Cláusula 54: "Eventos y gastos excluidos" de las presentes Condiciones

Generales de los Servicios. A tal fin AXT ASSISTANCE S.A.S. se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

CLÁUSULA 55: LIMITACIONES Y EXCLUSIONES ESPECIALES POR EDAD.

Las limitaciones establecidas a continuación aplican a algunos productos AXT, verifique en su vóucher si el producto adquirido por usted incluye limitaciones y exclusiones por edad (la edad a considerar será la que usted tenga al momento de solicitar la asistencia).

Si el Titular estuviera comprendido en la limitación por edad (menos de 2 años y más de 81 años) indicada en el vóucher, y sufriera lesiones causa de un accidente, tal como las descritas en las "Definiciones" y "Limitaciones y exclusiones especiales por edad", se aplicará hasta el 50% del Monto establecido para cada cobertura. Esta limitación aplicará indefectible e independientemente de que el producto AXT adquirido tuviera un Monto Máximo Global de gastos médicos para accidentes y otro para enfermedades.

CLÁUSULA 56: EXTENSIÓN DEL SERVICIO AXT ASSISTANCE S.A.S. POR PROLONGACIÓN DEL VIAJE. Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- a. La solicitud de emisión de un nuevo vóucher AXT deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del vóucher previo (solicitud realizada con 15 días de anticipación a la terminación del primero).
- b. El Titular puede solicitar la emisión de un vóucher a la oficina AXT ASSISTANCE S.A.S. más cercana al lugar donde se encuentre o al emisor de su vóucher previo, debiendo informar al formular su solicitud todas las asistencias y/o servicios recibidos durante la vigencia del vóucher anterior, así como informar cualquier circunstancia que pudiera dar lugar en el futuro a un pedido de asistencia de su parte. Todo tratamiento incurrido dentro del primer vóucher será tratado como enfermedad recurrente, y se realizará solo la primera atención, NO APLICA EN CASOS DE HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR, este con el anterior vóucher.
- c. Los métodos de pago del nuevo vóucher serán los que disponga la oficina AXT ASSISTANCE S.A.S. a la que recurra el Titular. AXT ASSISTANCE S.A.S. enviará al Titular el nuevo vóucher por correo electrónico.
- d. El período de vigencia del nuevo vóucher AXT deberá ser inmediatamente consecutivo al del vóucher anterior, siempre que se cumpla la condición descrita en el numeral "a" de la presente cláusula. De no solicitarse la emisión de un nuevo vóucher conforme al tiempo establecido, aplicará un periodo de

carencia de 5 días en el cual no se podrá solicitar ningún tipo de asistencia.

- e. El nuevo vóucher AXT emitido en las condiciones mencionadas en esta Cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto ni en ninguna circunstancia para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas médicos que hubieran surgido durante la vigencia del vóucher AXT anterior o antes de la vigencia del nuevo vóucher AXT, independientemente de que las gestiones o tratamientos en curso hayan sido indicados por la central médica de AXT.

CLÁUSULA 57: MODIFICACIONES AL VÁUCHER.

El titular puede solicitar un cambio en fechas de viaje o destino siempre y cuando la asistencia tenga cobertura en el plan adquirido y el cambio se requiera 72 horas antes del inicio de vigencia del vóucher. El titular se obliga a aportar su información correcta so pena de incurrir en costos administrativos a causa de su error. AXT ASSISTANCE S.A.S. aplicará de forma gratuita un solo cambio requerido.

CLÁUSULA 58: OBLIGACIONES Y DERECHOS DE AXT ASSISTANCE S.A.S

Las obligaciones de AXT ASSISTANCE S.A.S. expresadas en el presente Contrato de asistencia en viaje sólo regirán así:

- a. Para accidentes y/o enfermedades VITALES repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del vóucher AXT o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.
- b. En todos los casos de asistencia brindada dentro del país de emisión del vóucher, la responsabilidad económica de AXT ASSISTANCE S.A.S. NO será siempre y sin excepción, complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que le corresponda a la obra social, empresa de medicina prepaga y/o seguro de salud (EPS) y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Titular.

- c. AXT ASSISTANCE S.A.S. se reserva el derecho de investigar la veracidad de la declaración del titular en este sentido. AXT ASSISTANCE S.A.S. tendrá derecho a exigir al Titular del vóucher el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados en caso de haberse abonado algún servicio que -de haberse comprobado previamente la responsabilidad económica de la obra social y/o empresa de medicina prepaga y/o seguro desalud y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Titular- no se hubiera abonado o se hubiera abonado sólo parcialmente.
- d. Independientemente de que la asistencia se brinde como consecuencia de un accidente o una enfermedad, el Monto Máximo Global dentro del país de emisión del vóucher será el indicado en el mismo.

CLÁUSULA 59: OBLIGACIONES DEL TITULAR.

En todos los casos y para todos los servicios, el Titular se obliga a:

- a. **AUTORIZACIÓN PREVIA:** Comunicarse con la Central de manera verbal o escrita AXT ASSISTANCE S.A.S. y recibir la autorización de esta antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, de acuerdo con el procedimiento indicado en las INSTRUCCIONES PARA UTILIZAR CORRECTAMENTE LOS SERVICIOS AXT ASSISTANCE S.A.S
- b. AXT ASSISTANCE S.A.S. NO asumirá ninguna responsabilidad económica en los casos en que el Titular haga abandono del centro médico donde esté ingresado, por su propia decisión, sin la debida autorización médica o en contra de la opinión de los médicos que lo estén atendiendo. AXT ASSISTANCE S.A.S. tampoco asumirá responsabilidad de ningún tipo por complicaciones y/o agravamientos del cuadro médico del Titular que eventualmente resulten de su inequívoco incumplimiento de las indicaciones médicas por él recibidas. Tampoco se hará responsable AXT ASSISTANCE S.A.S. por titulares que no finalicen el debido tratamiento indicado por el médico tratante y sus complicaciones o recurrencias serán asumidas por el titular del voucher, no teniendo derecho a una segunda atención por complicación.
- c. **OBLIGATORIEDAD DE INFORMAR DENTRO DE LAS 24 H.** Si fuera imposible en una emergencia comunicarse con una Central AXT ASSISTANCE S.A.S. para solicitar la autorización previa arriba mencionada, el Titular podrá recurrir al servicio médico de emergencia más próximo al lugar donde se encuentre. En

todos estos casos el Titular deberá comunicar a AXT ASSISTANCE S.A.S. la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia, lo antes posible y siempre dentro de las 24h de producido el evento o dentro de las 24h siguientes a su alta médica, según lo estipulado en el presente condicionado, en cuyo caso deberá proveer las constancias y comprobantes originales que justifiquen tal situación.

CLÁUSULA 60: EVALUACIÓN DE CASOS EXCLUSIÓN: Previa evaluación del caso y una vez descartadas posibles exclusiones AXT ASSISTANCE S.A.S. decidirá si toma a cargo los gastos generados por la asistencia y con las siguientes limitaciones:

- a. No podrán superar los topes establecidos para la asistencia brindada según el producto AXT adquirido
- b. No podrán superar los valores que AXT ASSISTANCE S.A.S. hubiera abonado a un prestador de su red por la misma asistencia
- c. Se deberá ajustar a los valores de uso habitual en el país o región donde se produjo el evento. Para el caso específico de eventos ocurridos en USA los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary amount" (o sea, "Valores de uso habitual y corriente").
- d. No se tomará a cargo ningún gasto ni se efectuará ningún reembolso de gastos devengados en situación de emergencia, si no se diera estricto cumplimiento al procedimiento indicado en las presentes Instrucciones de utilización de los servicios AXT ASSISTANCE S.A.S

CLÁUSULA 61: PROVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN.

El Titular deberá proveer a AXT ASSISTANCE S.A.S. toda la documentación e información que permitan establecer la procedencia de un caso y su encuadre o no dentro de las presentes Condiciones Generales, además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por AXT ASSISTANCE S.A.S. y toda la información médica, inclusive la anterior al viaje, o de cualquier índole que eventualmente le sea necesaria a AXT ASSISTANCE S.A.S. para la prestación de sus servicios. Esto incluye la autorización para el libre acceso a su historia clínica en su país de origen, así como al contacto con su médico personal, empresa de medicina prepaga, obra social, etc. De serle requerido, el Titular deberá presentar el Pasaporte con los sellos de las autoridades de Migraciones correspondientes a las fechas de salida y entrada al país de origen, o las constancias de salida y entrada al país de origen si no fuera requerido pasaporte por las autoridades migratorias. En el supuesto de que el Titular, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido completar la solicitud de autorización previa para contratar servicios por su cuenta, y sin perjuicio del cumplimiento de todas y cada una

de las obligaciones indicadas en la presente cláusula, deberá proporcionar a AXT ASSISTANCE S.A.S. todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el servicio obtenido, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de la comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición imprescindible para poder obtener una autorización de pago y/o de reintegro de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, AXT ASSISTANCE S.A.S. quedará facultada para denegar el pago y/o reintegro conforme a la evaluación que resultare luego de auditar el caso. En caso de accidente se deberá acompañar para el reconocimiento de gastos la denuncia policial correspondiente, ello sin perjuicio de obtenerla previa autorización por parte de AXT ASSISTANCE S.A.S. En caso de omisión de información de su historial clínico será causal para rechazo total de reembolso o pago de facturas a centro médico en el cual se recibió la atención, dichos gastos serán asumidos en su totalidad por el titular del vóucher y no serán responsabilidad de AXT ASSISTANCE S.A.S.

CLÁUSULA 62: DOCUMENTACIÓN MÉDICA/ODONTOLÓGICA.

El Titular deberá acompañar la historia clínica completa para efectuar cualquier reclamo que formule a AXT ASSISTANCE S.A.S. originado en una asistencia médico/odontológica. La falta de cumplimiento de este requisito facultará a AXT ASSISTANCE S.A.S. a denegar el reclamo formulado.

CLÁUSULA 63: ENTREGA DE BILLETES DE PASAJE.

El Titular deberá entregar a AXT ASSISTANCE S.A.S. todos los billetes de transporte (aéreos o no) que posea, en aquellos casos en que AXT ASSISTANCE S.A.S. se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los billetes de pasajes originales, o cuando AXT ASSISTANCE S.A.S. suministrara la repatriación del Titular en caso de accidente grave. En todos los casos AXT ASSISTANCE S.A.S. responderá solamente por la diferencia de tarifa que pudiere existir en caso de que ello correspondiese.

IMPORTANTE: El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas dejará automáticamente eximida a AXT ASSISTANCE S.A.S. de abonar los gastos de asistencia originados.

CLÁUSULA 64: SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS.

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales de los Servicios, AXT ASSISTANCE SAS quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al Titular o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas y/u organismo(s) público(s) u oficial(es) en virtud del evento que ocasionó la asistencia prestada.

Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas: - Terceros responsables de un accidente (de tránsito o de cualquier otro tipo) y/o sus compañías de seguro. - Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución -totalo parcial- del precio de pasajes no utilizados, cuando AXT ASSISTANCE S.A.S. haya tomado a su cargo el traslado del titular o de sus restos.

- Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

IMPORTANTE: El titular cede irrevocablemente a favor de AXT ASSISTANCE S.A.S. los derechos y acciones comprendidos en la presente Cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo del hecho ocurrido. En tal sentido, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de AXT ASSISTANCE S.A.S. dentro de las 48h corridas de intimado el Titular/es al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a AXT ASSISTANCE S.A.S. esta última quedará automáticamente eximida de abonar los gastos de asistencia originados.

CLÁUSULA 65: ABONO DE IMPORTE EN CASO DE ACCIDENTE.

El Titular se compromete a abonar en el acto a AXT ASSISTANCE S.A.S. todo importe que haya recibido de parte del sujeto causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el Titular pudiere tener derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de AXT ASSISTANCE S.A.S. en el caso ocurrido.

CLÁUSULA 66: CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR.

En este Contrato de asistencia en viaje, AXT ASSISTANCE S.A.S. está expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Titular sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como problemas climáticos, catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla,

hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, soborno, extorsión etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, AXT ASSISTANCE S.A.S. se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

CLÁUSULA 67: GASTOS NO CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO E INTERVENCIÓN DE OTRAS EMPRESAS.

AXT ASSISTANCE S.A.S. se reserva el derecho de exigir al Titular del vóucher el reembolso de cualquier gasto que esta hubiera efectuado excediendo los términos y/o condiciones de prestación establecidos en el presente, y/o fuera del período de vigencia del vóucher.

CLÁUSULA 68: NO REEMBOLSO POR INTERVENCIÓN DE OTRAS EMPRESAS.

En ningún caso AXT ASSISTANCE S.A.S. prestará nuevos servicios al Titular, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Titular solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a AXT ASSISTANCE S.A.S.

CLÁUSULA 69: RESPONSABILIDAD DE SERVICIOS.

El servicio brindado por AXT ASSISTANCE S.A.S. de acuerdo con los términos del presente Contrato de asistencia en viaje, se circunscribe exclusivamente a facilitar al Titular del vóucher el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, y a su exclusiva responsabilidad, servicios médicos vitales, farmacéuticos, legales. De esta forma, AXT ASSISTANCE S.A.S. no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Titular por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

CLÁUSULA 70: TÉRMINO DE REEMBOLSO.

AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS, para todos los casos en los que se ocasione el reembolso tendrá el término de quince (15) días hábiles luego de recibida la documentación completa y de manera física en las oficinas

dispuestas para este fin para realizar el desembolso y cumpliendo el termino de máximo 24 horas para efecto de reembolso por gastos médicos y medicamento.

CLÁUSULA 71: JURISDICCIÓN.

Para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación contractual entre el Titular del vóucher y AXT ASSISTANCE S.A.S. queda expresamente pactada la jurisdicción ordinaria colombiana agotando previamente requisito de procedibilidad acudiendo a la conciliaciónprevia en cualquiera de los centros de conciliación de Bogotá adscritos alministerio de justicia.

CLÁUSULA 72: LEGISLACIÓN APLICABLE.

Los servicios de asistencia incluidos en los vóuchers AXT se otorgan sin costo adicional a los Titulares de los mismos y se emiten de acuerdo conlas disposiciones legales locales. AXT ASSISTANCE S.A.S. adquiere losservicios de asistencia para sus clientes y por lo tanto se reserva el derecho de introducir modificaciones en las coberturas o suspenderlas sinprevio aviso de acuerdo con las disposiciones de las legislaciones de seguros locales. El texto completo de los vóuchers se encuentra a disposición del público en las oficinas de las amparadoras indicadas, asícomo en las oficinas de AXT ASSISTANCE S.A.S. en el país de emisión delvóucher.

CLÁUSULA 73: PRESCRIPCIÓN.

En virtud de lo arriba expuesto serán de plena aplicación las estipulaciones sobre prescripción establecidas en las legislaciones locales. Esto incluye la obligación de presentar la documentación completa requerida en cada caso dentro de los 30 días corridos a partir de la denuncia del evento a AXT ASSISTANCE S.A.S

CLÁUSULA 74: ASISTENCIA POR EXTRAVÍO Y DEMORA EN LA LOCALIZACIÓNDEL EQUIPAJE.

Esta asistencia no es aplicable a algunos productos AXT. Verifique en elvóucher las características y el límite de responsabilidad económica asumida por la compañía correspondiente al producto adquirido por usted. Si en su vóucher no figura este ítem es porque el mismo por ustedelegido y adquirido no dispone de este servicio.

CLÁUSULA 75: PERSONAS AMPARADAS.

El Titular de un vóucher AXT está amparado automáticamente y sin costo adicional

conforme al plan o beneficio adquirido.

CLÁUSULA 76: RIESGOS AMPARADOS.

Son riesgos amparados los siguientes:

- a. **DEMORA EN LA LOCALIZACIÓN DEL EQUIPAJE.** Demora en la localización del equipaje durante su transporte internacional en avión de línea aérea regular siempre y cuando sea despachado en la bodega de este.

Este servicio está excluido en algunos productos AXT. Verifique en su vóucher las características del producto adquirido por usted. Si en su vóucher no figura este ítem es porque el mismo por usted elegido y adquirido no dispone de este servicio. Se limita solo al rastreo y localización del equipaje.

- b. **EXTRAVIO DEL EQUIPAJE.** Extravío del equipaje (bulto completo) durante transporte internacional que obedece al inicio de vigencia del vóucher en avión de línea aérea regular, y despachado en la bodega de este.

Este servicio está excluido en algunos productos AXT. Verifique en su vóucher las características del producto adquirido por usted. Si en su vóucher no figura este ítem es porque el mismo por usted elegido y adquirido no dispone de este servicio.

CLÁUSULA 77: INSTRUCCIONES EN CASO DE EXTRAVIO O DEMORA DEL EQUIPAJE.

- a. Apenas constate la falta de su equipaje, diríjase al mostrador de la compañía aérea o a la persona responsable de la misma dentro del mismo recinto en que llegan los equipajes.
- b. Obtenga y complete el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report), que deberá ser provisto por la compañía aérea.
- c. Antes de abandonar el aeropuerto comuníquese telefónicamente con la central AXT ASSISTANCE S.A.S. el mismo día de la notificación de la demora del equipaje o más próxima a efectos de notificar el extravío de su equipaje.
- d. Informe a AXT ASSISTANCE S.A.S. su domicilio local (temporario) y su próximo itinerario.
- e. Verifique en las Condiciones Generales de los Servicios AXT MEDICAL TRAVELERS las condiciones aplicables a los servicios de asistencia de equipaje incluidos sin costo adicional en algunos productos AXT ASSISTANCE S.A.S
- f. El titular del vóucher no podrá abandonar el aeropuerto antes de informar a la central AXT, so pena de perder la cobertura.

CLÁUSULA 78: EN CASO DE EXCESIVA DEMORA O CANCELACIÓN DEVUELOS.

- a.** Si su vuelo es cancelado o demorado por más de 12 horas, obtenga de la compañía aérea la constancia escrita correspondiente.
- b.** Antes de abandonar el aeropuerto, comuníquese telefónicamente con la central AXT ASSISTANCE S.A.S. más próxima para informar la cancelación o demora de su vuelo. (si se retira del Aeropuerto Perderá toda Cobertura.
- c.** Obtenga siempre recibos de todos los gastos relacionados con lademora o cancelación de vuelos que le realicen (p. ej. AXT, alojamiento, alimentación y comunicaciones) a los efectos desolicitar a AXT ASSISTANCE S.A.S. el reembolso correspondiente. Cobertura verificable después de la indemnización realizada porparte de la Aerolínea.
- d.** Verifique en las Condiciones Generales de los Servicios AXT ASSISTANCE S.A.S., así como en su vóucher, las condiciones aplicables a losreembolsos en caso de demora o cancelación de vueloscorrespondientes al producto AXT ASSISTANCE S.A.S. adquirido por usted.

NOTA: aclaramos que esta cobertura por cancelación de vuelo se hace vigente y coberturable por cancelación asumida por la empresa aérea y no por el Titular del vóucher.

A los efectos de conocer el sistema de asistencia y los múltiples servicios que brindamos a nuestros clientes, es obligación del titular la lectura de las instrucciones detalladas en el vóucher para utilizarcorrectamente los servicios y condiciones generales de AXT ASSISTANCE S.A.S

Consulte las características y limitaciones del producto adquirido por usted en el contrato y vóucher entregado.

CLÁUSULA 79: COMPENSACIÓN / INDEMNIZACIÓN.

La compensación / indemnización se dará en los siguientes casos:

- a. COMPENSACIÓN POR DEMORA EN LA LOCALIZACIÓN DEL EQUIPAJE.** La compañía reintegrará al Titular hasta el monto indicado en su vóucher por gastos derivados de la compra de artículos de primeranecesidad hecha en el lapso de la demora en la localización de su equipaje y únicamente así:
 - i.** Si este NO es localizado dentro de las 96 (Noventa y seis) horas contadas a partir del momento de recibir AXT ASSISTANCE S.A.S. la

notificación de la falta de dicho equipaje. El plazo de 96 horas se refiere exclusivamente al tiempo transcurrido hasta la localización del equipaje. El lapsoposterior hasta la entrega física del mismo por parte de la aerolínea está fuera de la responsabilidad de AXT ASSISTANCE S.A.S. y por tanto no será tenido en cuenta en el cómputo de las 96 horas.

- ii. Si el equipaje no fuera localizado dentro de los 20 (Veinte) días a contar desde la fecha en que el Titular informó a AXT ASSISTANCE S.A.S. del extravío, el Titular percibirá de la compañía una suma adicional hasta completar el monto indicado en su vóucher por este concepto (gastos derivados de la compra de artículos de primera necesidad hecha en el lapso de la demora). Para el cómputo de este plazo vale la misma aclaración formulada en el último párrafo de la cláusula precedente.
- iii. Si dos o más Titulares comparten el mismo bulto extraviado, se prorrateará entre los mismos la compensación.
- iv. Cualquier adición de algún producto y/o artículo en la factura de compra que no esté autorizado por la central de Asistencias AXT ASSISTANCE S.A.S., dará lugar a la anulación del pago correspondiente a este ítem.

b. INDEMNIZACIÓN POR EXTRAVÍO DEL EQUIPAJE. La compañía indemnizará al Titular el excedente del valor indemnizado por la aerolínea, despachado y bulto completo perdido y hasta el monto máximo indicado en su vóucher. No son coberturables artículos que se determinan así:

- i. El pasajero no podrá incluir en su equipaje facturado artículos frágiles o perecederos, dinero, joyas, piedras o metales preciosos, platería, documentos negociables, títulos u otros valores; dinero en efectivo, pasaportes, cámaras fotográficas o de video, filmadoras, computadoras, tabletas electrónicas, teléfonos móviles, calculadoras, lentes, botellas con licor o perfumes, entre otros, respecto de los cuales el Servicio de asistencia AXT no se responsabiliza si se transportan en esas condiciones. Tales elementos deben ser transportados a la mano, o en el equipaje de mano, si sus características lo permiten, bajo la custodia y responsabilidad del propio pasajero.

COMPENSACIÓN/INDEMNIZACIÓN.

Tenga en cuenta las siguientes disposiciones para la compensación /indemnización:

- a. Consulte en su vóucher y en el presente condicionado las condiciones aplicables al producto AXT adquirido por usted.
- b. El Titular tendrá derecho a percibir hasta el monto máximo indicado en su vóucher en conjunto por compensación y/o indemnización, sin importar la cantidad de eventos (demora o pérdida) que pudieran ocurrir durante la vigencia de su vóucher AXT, incluso si la misma fuera de validez anual.
- c. No se tomará en consideración el valor real del equipaje extraviado.
- d. La indemnización al Titular será adicional o complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el vóucher correspondiente al producto AXT adquirido. En caso de indemnización complementaria, si el reclamo efectuado por el Titular a la línea aérea fuera indemnizado por la misma hasta el máximo estipulado en el vóucher, el Titular no será acreedor a la indemnización complementaria citada.

VERIFIQUE EN SU VÁUCHE LASR CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO AXT ADQUIRIDO POR USTED.

- e. Cuando la compañía aérea pague con una orden de servicios (M.C.O.) por pasajes aéreos, alojamientos u otros, la indemnización que corresponda en virtud de las presentes Condiciones Generales se abonará al Titular una vez que se hayan utilizado los mismos. El criterio para aplicar para la indemnización en estos casos será el de las convenciones de La Haya, Varsovia y/o Montreal, según lo descrito en los tickets de las compañías aéreas adheridas a I.A.T.A.
- f. El reintegro de los gastos derivados de la demora o falta de su equipaje deberán ser tramitados por el Titular en cualquier central AXT ASSISTANCE S.A.S. Si el Titular se encontrara en un lugar donde AXT ASSISTANCE S.A.S. no contara con oficinas, deberá comunicarse indefectiblemente con la central AXT ASSISTANCE S.A.S., y seguir las instrucciones para obtener la(s) compensación(es), que quedará(n) siempre supeditada(s) a la presentación y verificación de la documentación en alguna oficina AXT ASSISTANCE S.A.S.

- g. Para obtener el reintegro de gastos derivados de la demora o falta de su equipaje, el Titular deberá permanecer en el exterior durante los plazos mínimos estipulados (96 horas o 20 días) y con su respectivo vóucher AXT vigente durante todo el lapso del viaje. Surembolso se realizará con el plazo determinado de 15 días hábiles luego de recibida la documentación completa.
- h. Si la constatación o el extravío del equipaje ocurre en el vuelo de regreso al país emisor y/o de residencia habitual del Titular, no se otorgará compensación por la demora en la localización del equipaje.
- i. Monto declarado: en ningún caso la compensación por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el Titular, y si así sucediera se limitará consecuentemente la compensación suplementaria o complementaria que corresponda según el tipo de producto AXT ASSISTANCE S.A.S. adquirido.

CLÁUSULA 81: DOCUMENTACIÓN NECESARIA PARA LA COMPENSACIÓN /INDEMNIZACIÓN.

El beneficiario del producto AXT ASSISTANCE S.A.S. adquirido deberá presentar:

- a. Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report).
- b. Documento de identidad o pasaporte, vóucher AXT ASSISTANCE S.A.S. con la constancia de Cobertura, pasajes aéreos.
- c. Comprobantes originales de los gastos efectuados (para la compensación de gastos por demora en la localización del equipaje).
- d. Original del recibo de indemnización de la línea aérea (para la indemnización por pérdida total) y/o copia del comprobante bancario de cobro de dicha indemnización.

En ningún caso se hace efectivo dicho reembolso si no se presenta previo la indemnización recibida por la aerolínea.

CLÁUSULA 82: OTRAS CONDICIONES.

Tenga en cuenta las siguientes condiciones:

- a. Los daños al equipaje y/o faltantes parciales o totales de contenido no darán lugar a compensación ni indemnización alguna.
- b. La indemnización por pérdida total de equipaje se abonará al Titular solo en el país donde fuera emitida la misma.
- c. Las compensaciones y/o indemnizaciones descritas son por persona y no por

bulto extraviado. Cuando dos o más personas comparten el mismo bulto extraviado, se procederá a abonar las compensaciones y/o indemnizaciones indicadas más arriba a prorrata, siempre y cuando las personas afectadas sean titulares de un vóucher AXT ASSISTANCE S.A.S

- d. Todas las compensaciones y/o indemnizaciones descritas se abonarán en la moneda local del país en que se efectúen los pagos. El tipo de cambio a aplicarse será el mismo vigente a la fecha de la emisión del vóucher AXT del Titular.

CLÁUSULA 83: REQUISITOS PARA OBTENER COMPENSACION Y/O INDEMNIZACION.

Los requisitos para obtener Compensación / Indemnización son los siguientes:

- a. Haber adherido el marbete de identificación AXT MEDICAL TRAVELLERS en la parte exterior del equipaje extraviado.
- b. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo en un avión de línea aérea regular.
- c. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado a nombre del Titular y en la bodega del transporte aéreo indicado.
- d. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al Titular al finalizar el viaje.
- e. Que la falta del equipaje haya sido informada de inmediato a la compañía aérea antes de abandonar el recinto de entregas obteniendo el Titular prueba por escrito de dicha falta, mediante el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) que debe ser emitido a nombre del Titular. Cuando se trate de dos o más viajeros integrantes de un grupo (familiar, de trabajo o de otro tipo) siendo todos los integrantes del mismo Titulares de un vóucher AXT y cada uno de ellos no haya recibido su equipaje, deberán completar un formulario P.I.R. individual a nombre de cada uno de los integrantes que no haya recibido su respectivo equipaje. No se tendrá en cuenta el formulario P.I.R. que se encuentre con enmendaduras o deteriorado.
- f. Que la falta de localización del equipaje haya sido informada por el Titular a AXT ASSISTANCE S.A.S. antes de abandonar el aeropuerto en que se constató dicha falta.
- g. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya abonado al Titular la indemnización correspondiente prevista por la compañía aérea. El Titular deberá probar la

aceptación de responsabilidad de la línea aérea mediante la presentación de comprobantes fehacientes.

- h. El Titular deberá presentarse en cualquier oficina AXT ASSISTANCE S.A.S., y completar la solicitud de indemnización, con la documentación completa, según consta en la presente Cláusula.
- i. No habrá lugar a indemnización por pérdida cuando en el equipaje se encontrare sustancias psicoactivas.

CLÁUSULA 84: PLAZO DE PRESENTACIÓN DOCUMENTACIÓN COMPENSACION / INDEMNIZACION.

El plazo máximo para esta presentación será de 72 horas, o sea 3 días contados a partir de la denuncia formulada conforme a la Cláusula precedente, vencido dicho plazo el Titular no podrá reclamar ninguna compensación ni indemnización.

CLÁUSULA 85: ASISTENCIA EN ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL).

Este servicio está incluido en algunos productos AXT . Verifique en las condiciones particulares de su vóucher las características del producto adquirido. Si en su vóucher no figura este ítem es porque el vóucher por usted elegido y adquirido no dispone de este servicio.

CLÁUSULA 86: PERSONAS AMPARADAS EN CASO ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL).

El Titular de un vóucher AXT está amparado automáticamente y sin costo adicional, cuando el vóucher correspondiente al producto AXT adquirido incluya esta cobertura y se encuentre en vigencia.

CLÁUSULA 87: RIESGOS AMPARADOS EN CASO DE ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL).

Los riesgos amparados son:

- a. **MUERTE EN TRANSPORTE PÚBLICO:** Muerte únicamente como consecuencia de un accidente mientras el Titular viaja como pasajero en un medio de transporte público, terrestre, marítimo, aéreo, o mientras viaja en taxi o limusina, siempre que el mismo no sea miembro de la tripulación, piloto o conductor del transporte.

CLÁUSULA 88: VALIDEZ TERRITORIAL DE LA COBERTURA EN CASO DE ACCIDENTES PERSONALES (MUERTE ACCIDENTAL).

- a. INTERNACIONAL: la cobertura será válida únicamente en los países y territorios pertenecientes al o los continentes indicados en el vóucher elegido y adquirido por el Titular.
- b. NACIONAL: la cobertura será válida dentro de los límites territoriales del país donde se emitió el vóucher AXT.

Verifique en su vóucher si el servicio de asistencia incluido en su vóucher AXT tiene validez Nacional o internacional

CLÁUSULA 89: SUMAS AMPARADAS SEGÚN LA EDAD DEL BENEFICIARIO.

CONSULTE EN SU VÓUCHER LA SUMA AMPARADA Y EL MONTO MÁXIMO EN CASO DE SINIESTRO MUERTE EN TRANSPORTE PÚBLICO: TITULARES DE 18 AÑOS O MENORES.

Las sumas amparadas se determinan así:

- a. Estarán amparados por la suma indicada en las condiciones particulares de su vóucher o por la suma máxima de US\$ 60.000 (sesenta mil dólares estadounidenses), la que sea menor.
- b. Los Titulares entre 2 a 80 años: estarán amparados por la suma indicada en el vóucher.
- c. Los Titulares menores de 2 años y mayores de 81 años: estarán amparados por el 50% de la cobertura indicada en el vóucher.
- d. La suma amparada es por Titular.
- e. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el vóucher.

CLÁUSULA 90: SERVICIO ADICIONAL DE "ASISTENCIA EN ACCIDENTES PERSONALES" NO

APLICABLE Y/O EXCLUSIONES.

Todas las exclusiones de aplicación habitual y/o legal para este tipo de coberturas y aprobadas por el Organismo competente del país en que se emita el vóucher AXT ASSISTANCE S.A.S

IMPORTANTE: cuando el producto AXT adquirido tenga un límite de edad para la adquisición del vóucher, dicha edad aplicará, de la misma manera y en forma automática, como límite para la validez del servicio de asistencia de accidentes personales previa firma de la carta en la cual se autoriza el 50% de la cobertura.

CLÁUSULA 91: SERVICIO DE ASISTENCIA EN ACCIDENTES PERSONALES (INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE) NO APLICABLE.

No aplican a los productos AXT las siguientes asistencias:

- a. **GARANTÍA DE CANCELACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE.** Este servicio de asistencia no es aplicable a algunos productos AXT. Verifique en el vóucher las características y el límite de responsabilidad económica asumida por la compañía correspondiente al producto adquirido por usted. Si en su vóucher no figura este ítem es porque el vóucher por usted elegido y adquirido no dispone de este servicio. Esta garantía es válida exclusivamente para viajes internacionales.
- b.

CLÁUSULA 92: PERSONAS CUBIERTAS SERVICIO DE ASISTENCIA EN ACCIDENTES PERSONALES (INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE).

El Titular de un vóucher AXT está amparado automáticamente y sin costo adicional, cuando el vóucher correspondiente al producto AXT adquirido indica esta cobertura.

CLÁUSULA 93: VIGENCIA DE LA GARANTÍA.

Esta garantía rige desde el momento en que el Titular contrate el viaje y hasta la finalización del mismo, toda vez que el titular es el que elige la fecha de inicio y finalización del vóucher.

CLÁUSULA 94: COMPROMISO DE LA GARANTÍA.

Hasta el monto máximo indicado en el vóucher AXT ASSISTANCE S.A.S. Dicho monto estará compuesto por los topes parciales indicados en el vóucher para:

- a. Servicios aéreos
- b. Servicios terrestres
- c. Servicios marítimos, respectivamente.

CLÁUSULA 95: MONTO MÁXIMO DE CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN POREVENTO MÚLTIPLE.

La suma amparada es por Titular. No obstante, en caso de un evento que involucre a más de un Titular y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados no será mayor al monto indicado en su vóucher como máximo por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el vóucher.

CLÁUSULA 96: EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTERNACIONAL QUE NO APLICA A INDEMNIZACIÓN/EXCLUSIONES.

No serán indemnizables por AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS el robo o daño producido como consecuencia de:

- a. Guerra declarada o no, invasión, rebelión o insurrección, hostilidades de cualquier tipo, confiscación o apresamiento por orden de autoridades públicas o gobiernos, legítimos o no, contrabandos, actos ilícitos y estados de conmoción.
- b. Uso normal y desgaste natural.
- c. Contaminación radioactiva.
- d. Daños provenientes de vicios propios del Bien Amparado.
- e. Inundación, terremoto y en general todos los desastres naturales.
- f. No serán considerados como Bienes Amparados, en ningún caso:
 - i. El dinero en efectivo o en cualquiera de sus formas, los cheques de viaje, billetes y pasajes.
 - ii. Los animales y plantas naturales. iii. Las joyas, alhajas, piedras preciosas, relojes en equipajes y elementos personales.
- g. Tampoco serán indemnizables bajo las garantías de las presentes condiciones los reclamos formulados a consecuencia de:
 - i. Daños materiales directos causados a los Bienes Amparados por culpa grave o dolo del Titular.

- ii. Daños materiales directos ocasionados a los bienes adquiridos ilícitamente.
- iii. El hurto, la pérdida y/o el extravío de los Bienes
- h. Es obligación del Amparado presentar la factura detallada del comercio donde se efectuó la compra cuando se adquiriera más de un bien mediante un solo cupón de compra.
- i. No quedan amparadas por la cobertura del voucher de asistencia al viajero las compras efectuadas mediante extorsión y/o cualquier otro vicio de la voluntad y/o consentimiento del Titular.
- j. No se encuentran amparados los vicios propios del producto que deriven de una defectuosa fabricación o que generen la responsabilidad de garantía del fabricante y/o vendedor.

CLÁUSULA 97: SUBROGACIÓN.

El Titular cede a AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS todos los derechos y acciones que le pudieren corresponder contra las personas naturales o jurídicas por los daños y perjuicios que se le hayan causado hasta la suma que AXT MEDICAL TRAVLLERS SAS abone en concepto de reintegro por evento.

CLÁUSULA 98: SERVICIO ADICIONAL (UPGRADE)

El servicio adicional UPGRADE se prestará en los siguientes casos y únicamente a los Titulares que hayan adquirido el vóucher con el UPGRADE:

ASISTENCIA PSICOLOGICA: En caso de que el Titular lo requiera, AXT gestionará la prestación del servicio de orientación psicológica. Este servicio de asistencia se presta solo por telemedicina y ofrece un apoyo puntual, no de urgencia. El objetivo es recuperar la autonomía del paciente en el menor tiempo posible. Este servicio se prestará **ÚNICA Y EXCLUSIVAMENTE** de consejería y auxilio psicológico, no se manejarán tratamientos ni adicionales. Se excluye de esta asistencia el Diagnóstico, Tratamiento y/o Rehabilitación. Este servicio se prestará en los planes UPGRADE únicamente.

ASISTENCIA DE TELEMEDICIA PARA CASOS MENORES. En caso de que el Titular lo requiera, AXT gestionará la prestación del servicio de telemedicina, mediante App previamente

suministrada y autorizada por el titular para sintomatologías que no pongan en riesgo la vida y no amerite ingreso por centro hospitalario (urgencias).

CLÁUSULA 99: AUTORIZACIÓN DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

Para efectos de la presente autorización, AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS y las compañías que para efecto de la prestación de la asistencia se solicite, (en adelante LA COMPAÑÍA) será la entidad Responsable del Tratamiento de mis datos personales, los cuales se recolectan y recolectarán observando las normas especiales que rigen para este efecto la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios; por lo tanto, AUTORIZO LIBREMENTE Y DE MANERA EXPRESA a LA COMPAÑÍA su matriz, subordinadas, afiliadas y en general a las sociedades que integran el grupo AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS, o a cualquier cesionario o beneficiario presente o futuro de sus obligaciones y derechos, para que directamente o a través de terceros, puedan tener acceso a la información suministrada por mí en cualquier momento, y lleven a cabo todas las actividades de tratamiento de mis datos personales como recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión, entre otras, necesarias para cumplir con las siguientes finalidades: I) estudiar y atender la(s) solicitud(es) de servicios requeridos por mí en cualquier tiempo, II) ejercer su derecho de conocer de manera suficiente al cliente/afiliado/usuario con quien se propone entablar relaciones, prestar servicios, y valorar el riesgo presente o futuro de las mismas relaciones y servicios, III) prestar los servicios que de la(s) misma(s) solicitud(es) pudieran originarse y cumplir con las normas y jurisprudencia vigente aplicable, IV) atender las necesidades de servicio, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables, lo anterior en consideración a sus sinergias mutuas y su capacidad conjunta de proporcionar condiciones de servicio más favorables a sus clientes. Para efectos de esta autorización, entiendo que como Titular de la información, me asisten los derechos previstos en la Ley 1581 de 2012 y normas que la complementen, en especial, los derechos a conocer, actualizar, rectificar o solicitar la supresión de mis datos, y revocar la autorización que he otorgado para el uso de mis datos personales que hayan sido recolectados con las finalidades arriba indicadas, entendiéndolo, no obstante, que las facultades de supresión y de revocación no aplican respecto de la información requerida para el desarrollo del contrato establecido.

CLÁUSULA 100: AUTORIZACIONES PARA CONSULTA, REPORTE Y ACTUALIZACIÓN DE

INFORMACIÓN.

El titular del vóucher AXT, con la firma de las presentes condiciones:

- a. Autoriza a AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS para que en el evento de falsedad, omisión o error en la información que ha suministrado o suministre, pueda reproducirla y hacer valer las consecuencias estipuladas por la Ley ante cualquier autoridad cuando resulte pertinente.
- b. Autoriza de manera irrevocable a AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS, para que acceda, consulte, compare, reporte, comunique, permita el acceso y evalúe toda la información que sobre mí se encuentre almacenada en las bases de datos de cualquier central de riesgo crediticio, financiero, de antecedentes judiciales o de seguridad legítimamente constituida, de naturaleza estatal o privada, nacional o extranjera, o cualquier base de datos comercial o de servicios que permita establecer de manera integral e históricamente completa el comportamiento que como deudor, usuario, cliente, garante, endosante, afiliado, beneficiario, suscriptor, contribuyente y/o como titular de servicios financieros, comerciales o de cualquier otra índole.
- c. Autoriza a AXT ASSISTANCE S.A.S. SAS y/o a quien en el futuro haga sus veces, para que la información suministrada por cualquier medio que sea susceptible de cambio y/o modificación, sea actualizada a través de los medios y/o procedimientos que las mismas determinen.
- d. Autoriza de manera expresa, para ser contactado entre otros medios, a través del envío de correos electrónicos, mensajes cortos de texto (SMS) y mensajes de multimedia (MMS).

ANEXOS: A CONTINUACIÓN, SE ENCUENTRAN LOS ANEXOS AL PRESENTE CONDICIONADO QUE DEBEN SER FIRMADOS, LEIDOS Y ACEPTADOS POR USTED:

ANEXO 1 AL CONTRATO DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE A EXTERIOR.

MEDIANTE ESTE ANEXO SE ESTABLECEN LAS CONDICIONES ESPECIALES EN RELACIÓN CON EL COVID-19.

1. ATENCIÓN MÉDICA POR COVID-19:

El titular debe soportar a AXT ASSISTANCE S.A.S. el resultado de la prueba COVID-19 por medio de prueba PCR, ANTIGENO y/o en su defecto esquema de vacunación completo (certificación de esquema de vacunación no mayor a 270 días de la fecha de viaje). Adicional a esto, debe diligenciar el "formato de datos pasajero". Este mismo se debe presentar en un rango máximo de 24 horas previo al inicio de vigencia de la asistencia internacional con un resultado **COVID-19 NEGATIVO PARA APLICAR A ESTA COBERTURA.**

En los planes de AXT ASSISTANCE S.A.S. será coberturado por COVID-19, la primera consulta médica por médico online y/o presencial (servicio presencial si la autoridad sanitaria local del país donde se encuentra el viajero así lo permite y las condiciones serán las adecuadas para la seguridad del titular de la cobertura), los gastos médicos incurridos hasta antes de realizar el test o pruebas de confirmación de diagnóstico **COVID19 (POSITIVO)** No están dentro de la cobertura por ser un examen de descarte. Los titulares de vócher AXT ASSISTANCE S.A.S., podrán recibir recomendaciones a través de conferencia o médico online (sujeto a disponibilidad del profesional de la salud) el cual brindará una orientación de cómo aliviar los síntomas permaneciendo en cuarentena, los medicamentos recetados por el profesional para tratamiento de síntomas tendrán cobertura por método de reembolso.

2. GASTOS HOSPITALARIOS Y RESPIRADOR MECÁNICO POR COVID-19:

Si el titular requiere hospitalización por COVID-19, y requiere un respirador mecánico (bajo disponibilidad hospitalaria del país donde se encuentra en caso de COVID-19- positivo) debe estar soportado por informe médico detallado y/o orden escrita firmada por el médico tratante, y con previa autorización por el comité médico de AXT ASSISTANCE S.A.S. Esta cobertura por hospitalización y respirador mecánico en ninguno de los casos podrá exceder los US \$ 1.000 en todos los planes de AXT ASSISTANCE S.A.S. Esta cobertura se le da manejo por método de reembolso únicamente. No aplica en país de residencia habitual y país de origen.



3. GASTOS DE CREMACIÓN:

Los gastos por cremación asumidos por AXT ASSISTANCE S.A.S. serán asumidos por muerte certificada por COVID -19 y está será verificada y corroborada bajo informe de autopsia o necropsia. La cobertura será máxima de US \$ 500 en todos los planes de AXT ASSISTANCE S.A.S. que tenga esta cobertura COVID-19.

Nota: Los gastos de cremación por US \$ 500, serán cancelados en valor de moneda local al valor del dólar del día del deceso, adjuntando previamente la documentación que requiera el Dpto. de Auditoria de AXT ASSISTANCE S.A.S Serán cancelados al familiar en primer grado de consanguinidad que esté al frente del deceso del titular de la asistencia Adquirida.

En este anexo de cobertura por COVID -19, AXT ASSISTANCE S.A.S., no se hará cargo de los gastos de repatriación de restos mortales ni de sus gastos en los casos de muerte producida por:

- Narcóticos, estupefacientes o suicidio.
- Muerte por accidente de tránsito.
- Muerte por causa de enfermedad preexistente conocida o no por el titular de la asistencia AXT ASSISTANCE S.A.S
- Muerte producida por COVID -19, ya que solo se dará la cobertura de los US \$ 500 por concepto de gastos de cremación, en todos los planes de AXT ASSISTANCE S.A.S

ANEXO 2.

NOTA PARA NUESTROS PASAJEROS AXT ASSISTANCE S.A.S.

¿QUE ES UNA ENFERMEDAD PREEXISTENTE Y CUALES SON?DEFINICIÓN:

La condición de enfermedad Crónica y preexistente es aquella que está presente en el ser humano antes del inicio de la vigencia de su asistencia AXT ASSISTANCE S.A.S

Sin embargo, hay dos tipos de condiciones preexistentes:

PREEXISTENCIA CONOCIDA:

Existe conciencia de haberla tratado médicamente de alguna forma.Ejemplos:

- 1) Extirpación del Apéndice tres años antes de adquirir el vóucher.
- 2) Padecimiento de una enfermedad Cardiovascular en la adolescencia.
- 3) Operaciones menores como extirpación de las adenoideas, amígdalas.

PRE- EXISTENCIA OCULTA O ASINTOMÁTICA:

La preexistencia asintomática (la más frecuente en el caso de las asistencias), es la gran protagonista de las polémicas más encendidas del tema, pues al momento de tomar el vóucher, el Amparado desconoce una enfermedad que ya padecía.

Ejemplos: Cáncer, Diabetes, Hipertensión, Lesiones respiratorias, etc.

TIPOS

1. Cardiovasculares

- Hipertensión arterial con compromiso de órgano blanco.
- Artropatía obstructiva periférica y aneurismas, no resueltos.
- Cardiopatía isquémica
- Valvulopatías congénitas o adquiridas.
- Miocardiopatías (dilatadas, hipertróficas y/o restrictivas)
- Arritmias crónicas (fibrilación auricular, flutter auricular, arritmias ventriculares).
- Postulantes portadores de marcapasos cardíaco o cardio desfibriladores.

2. Oncológicas

- Tumores benignos no resueltos o malignos pasibles de tratamiento medicamentoso, quirúrgico, radiante o de alta complejidad en cualquier orden que se trate, y cuyo intervalo libre de enfermedad no supere los 5 años posteriores a la última terapéutica realizada.

3. **Otorrinolaringológicas**

- Otopatías (hipoacusias neurosensoriales, otoesclerosis)
- otitis media crónica
- Asteopatía adhesiva, síndromes vertiginosos vestibulares)
- Laringopatías (disfonías orgánicas)
- Rinosinusal (mucocele, poliposis rino-sinusal)
- Misceláneas (malformaciones craneofaciales, secuelas en tratamiento craneofaciales,
- Estenosis traqueal post-intubación prolongada)
- Problemas de tiroides

4. **Oftalmológicas**

- Enfermedades crónicas (glaucoma, retinitis pigmentaria, queratocono)
- Miopía
- Astigmatismo
- Presbicia

5. **Enfermedades de inmunodeficiencia**

- Asma
- Tuberculosis
- Neumonía
- Bronquitis
- Bronconeumonía
- Todas las afecciones Respiratorias

6. **Postrasplantes**

- Cardíacos
- Cardiopulmonares
- Hepáticos
- Renales
- Reno pancreáticos
- pulmonares • de médula ósea.

7. **Neurológicas**

- Enfermedades cerebrovasculares, incluidas malformaciones arterio-venosas (se excluye aneurismas tratados quirúrgicamente o por embolización, sin secuela, evaluando última angiografía de vasos cerebrales que demuestren la ausencia de otros aneurismas).
- Enfermedades Neurológicas desmielinizantes.
- Enfermedades degenerativas del Sistema Nervioso Central (incluidas patologías extrapiramidales, demencias, ataxias, atrofas musculares, paraplejías espásticas).
- Miopatías hereditarias y congénitas • distrofias musculares
- miastenia gravis.
- Polineuropatías y ataxias hereditarias.
- Enfermedades neurológicas congénitas.
- Secuelas neurológicas postraumáticas, postinfecciosas, perinatales.
- Epilepsias refractarias a la medicación.

8. **Osteoarticulares**

- Malformaciones congénitas o adquiridas.
- Deformaciones congénitas o adquiridas.
- Osteopatías: Degenerativas y/o tumorales.
- Columna con compromiso neurológico.

9. **Hematológicas**

- Leucemias
- Linfomas
- Hemofilias
- anemias hemolíticas
- Aplasias medulares • Síndromes mieloproliferativos
- Síndromes linfoproliferativos.

10. **Psiquiátricas**

- Síndromes depresivos
- Demencias
- Neurosis grave
- Psicosis
- Adicción
- Bulimia
- Hipocondría

11. Digestivas

- Úlcera péptica o gástrica
- Síndromes de malabsorción
- Cirrosis hepática y sus concomitantes
- Pancreatitis crónicas
- Enfermedad inflamatoria intestinal • Enfermedad biliar no resuelta
- Hepatitis crónicas.

12. Enfermedades urinarias

- Enfermedades renales con compromiso de parénquima
- Enfermedades obstructivas del árbol urinario
- Trasplantes
- Insuficiencia renal crónica (en plan de diálisis)
- Cálculos Renales/vesiculares.

13. Enfermedades del aparato respiratorio

- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC)
- Asma
- Enfermedad fibroquística • Hipertensión pulmonar
- Fibrosis pulmonar.

14. Enfermedades endocrinas

- Enfermedades endocrinas descompensadas.
- Diabetes insulino dependiente.
- Diabetes no insulino dependiente con compromiso de órgano blanco.

15. Enfermedades cromosómicas o genéticas

16. Enfermedades de Trasmisión sexual.

- Sífilis
- VIH
- Gonorrea • Herpes Genital
- VPH.

SELECCIONADO POR EL PASAJERO Y NO LE CUBRE NINGUN TIPO DEMEDICAMENTO POR DICHA ENFERMEDAD.

**VER TAMBIÉN CONDICIONES Y RESTRICCIONES EN
NUESTRO CONDICIONADO GENERAL DE PRODUCTO, EL CUAL SE MANEJA DE MANERA VIRTUAL
PARA TODOS NUESTROS AMPARADOS.**

DPTO DE OPERACIONES.

GRUPO JUNTA MÉDICA AXT ASSISTANCE S.A.S

AUTORIZACIÓN SOLICITUD HISTORIA CLÍNICA.

Yo, _____ identificado(a) con Cedula de ciudadanía o pasaporte N.º _____ de _____ conociendo las restricciones a que tiene lugar el uso de la historia clínica según el artículo 1 y 13 de la Resolución 1995 de 1999, modificado por la resolución 839 de 2017, solicito se expida copia de mi historia clínica, copia de resultado ayudas diagnósticas, copia exámenes de Laboratorio, a la empresa **AXT ASSISTANCE S.A.S.**, identificada con NIT: **901.073.245-9**

Atentamente,

CC:

HISTORIA CLÍNICA PARA TERCEROS. Este procedimiento se realiza basado en la resolución 1995 de 1999 artículo 1 y 13. Ley 019 2012 art 110; ley 23 de 1981 art 34-36; ley 528 de 1999 Art 44-45; Ley 911 de 2004 Art 35-38; Ley 1438 de 2011 Art 7416. Sentencia T-408/14.

ANEXO 4.



PROCEDIMIENTOS AXT ASSISTANCE S.A.S

Los datos se encuentran en el condicionado General de AXT que recibe el titular.

Atención: las 24 horas- los 365 días del año.

1. Deberá identificarse con su número de vóucher, brindar sus nombres y apellidos completos tal cual como aparecen en el pasaporte. Es importante indicar en qué país y ciudad se encuentra. Proporcionar un número telefónico para la coordinación de asistencias al igual que un correo electrónico e indicar claramente los síntomas que presenta.

2. El Amparado deberá respetar el procedimiento brindado por la Central de Asistencia. Si se le indica clínica, hospital o consultorio particular, deberá acercarse en el menor tiempo posible. Todo Amparado puede hacer uso de Asistencia Médica particular, siempre que concrete reporte dentro de las 24 horas. Deberá conservar y hacernos llegar facturas, historia clínica, diagnóstico y demás recibos originales para surembolso. Los gastos se reintegran de acuerdo al PLAN o certificado de coberturas.

3. Para envío de facturas por parte de hospitales, se debe facturar conforme a la siguiente información: **NIT de la compañía: 901.781.754-3, a nombre de AXT ASSISTANCE S.A.S Dirección de envío de facturas: carrera 9 N.º 53 – 58, piso 2, oficina 209 Bogotá, Colombia. Tel.: 310 4839841 o correo electrónico: asistencias@axtassistance.com.** El departamento de auditoría depreciona y revisa la respectiva factura con el fin de aprobar o no el pago de la misma.

4. En todos los casos y para todos los servicios, el Amparado deberá contar con la autorización y coordinación de la Central Operativa AXT. ASSISTANCE S.A.S. no se responsabiliza por gastos de atención sin haber sido notificada a la central de Asistencia dentro de las 24 horas, todos los casos AXT cuenta con un departamento de auditoría Médico/Legal, cuya función es evaluar situaciones difíciles, internaciones, intervenciones quirúrgicas, etc. Auditorías, reembolsos, verificación de enfermedades preexistentes.

5. Si un pasajero fue llevado de Emergencia a un hospital o clínica, este deberá ser reportada dentro de las 24 horas de haber sucedido los hechos; en caso contrario



AXT NO se hará responsable de los gastos ocasionados. La atención médica domiciliaria, está limitado a las ciudades céntricas donde funciona este servicio, si la urgencia lo amerita si existe disponibilidad del servicio. La central de asistencia será la única que coordinara el traslado a una clínica cercana si así lo amerita la urgencia ya que ellos solicitan autorización interna por medio de una carta de garantía la atención.

El presente resumen tiene fines didácticos, no excluye la obligación del titular de conocer las Condiciones Generales del Certificado adquirido, ni mucho menos están por encima del contrato.

Todo afiliado de Asistencia AXT, ante una emergencia sea accidente o enfermedad y durante el curso del período de viaje contratado, podrá acceder con solo una llamada a una debida atención médica, autorización para gastos y demás servicios.

CENTRAL DE ASISTENCIAS AXT MEDICAL

WhatsApp 24 h: +57 310 4851585

Correo electrónico: asistencias@axtassistance.com

Última actualización Diciembre 15 de 2023. DEPARTAMENTO JURÍDICO AXT ASSISTANCE S.A.S

Las condiciones contractuales de nuestro contrato de asistencia en viaje internacional han sido revisadas detenidamente por un profesional idóneo, para asegurar que se ajusten a los principios rectores de las normas que dirigen la protección al consumidor. Evitamos completamente las cláusulas o prácticas abusivas y todo aquello que trasgreda la posición contractual del usuario que compra nuestro servicio de asistencia en viaje internacional.