

## Reglamento servicio Asistencia Claro

### Definiciones

**Asistencia Claro:** Conjunto de Beneficios ofrecido por Claro a los Usuarios de telefonía móvil que libremente deseen afiliarse, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente reglamento, cuyo costo es cargado mensualmente a los usuarios en la factura de servicios de telefonía móvil celular. Se compone de beneficios descritos en el reglamento de servicios de Asistencia Claro, en materia de servicios de asistencia.

**Reglamento de Servicio de Asistencia Claro:** Documento en el que se determinan los beneficios y se establecen las condiciones y requisitos de operación del servicio de Asistencia Claro, el cual permanecerá publicado en la página web de Claro, [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co) con sus respectivas modificaciones o adiciones.

**Afiliados a Asistencia Claro:** Todo usuario de telefonía móvil de Claro que expresamente manifieste su intención de pertenecer al servicio de Asistencia Claro y que sea registrado por Claro en la base de afiliados.

**MIN:** Número de línea asociada al equipo de telefonía inscrito en el servicio de Asistencia Claro.

**IMEI:** Serial, número código asignado al equipo de telefonía móvil celular por el fabricante, el cual determina el modelo, marca y lote de fabricación.

## 1. BENEFICIOS EN MATERIA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN COLOMBIA - CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

### Definiciones

AXA Asistencia e Inter Partner Assistance: Sociedades prestatarias directas de Servicios de asistencia incluidos dentro del servicio de Asistencia Claro.

**Beneficiario:** Todo cliente de telefonía móvil de Claro que se afilie expresamente al servicio de Asistencia Claro y sus parientes en primer grado. Para efectos del servicio de asistencia al hogar, se entenderán además como beneficiarios, los familiares del usuario, en primer grado, que convivan permanentemente en la vivienda beneficiaria del servicio.

**Situación de asistencia:** Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en los acápite siguientes, que le otorgue el derecho al Beneficiario a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en la Territorialidad de validez.

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante el Período de vigencia y en la Territorialidad de validez.

**Enfermedad:** Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario, originada después de su fecha de salida del país y que ocurra durante el Período de vigencia y en la Territorialidad de validez.

**Equipo médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de Inter Partner Assistance a un Beneficiario, en la Territorialidad de validez.

**Vivienda Beneficiaria de los Servicios de asistencia:** El domicilio habitual de un Beneficiario, el cual debe estar ubicado en Colombia y para el cual el Beneficiario podrá hacer uso de los Servicios de asistencia. En caso de no estar determinada la vivienda beneficiaria de los Servicios de asistencia, se considerará inscrita en el programa la primera vivienda para la cual el Beneficiario solicite asistencia.

**Residencia permanente:** El domicilio habitual de un Beneficiario, que para los efectos del presente reglamento debe ser en Colombia.

**Período de vigencia:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a obtener los Servicios de asistencia. En este caso el Período de vigencia estará determinado por el reporte mensual que genere Claro de los Beneficiarios que han cancelado oportunamente su factura.

**Territorialidad de validez:** Países donde se proporcionarán los Servicios de asistencia a un Beneficiario. Cuando se trate de servicios de asistencia prestados por INTER PARTNER ASSISTANCE estos serán proporcionados en todos los países del mundo, excepto en Colombia. Por el contrario, cuando se refiera a los servicios de asistencia prestados por AXA Asistencia, serán proporcionados en el territorio Colombiano únicamente

### 1.1 ASISTENCIA AL VEHÍCULO

El beneficio de esta cobertura es válido a partir del kilómetro cero (desde la Residencia Permanente del Beneficiario) en Colombia, siempre que exista

carretera transitable, en caso de accidente automovilístico, varada o hurto del vehículo, en viajes menores a 90 días, amparando el Vehículo Cubierto y ocupantes (máximo 4 y un conductor).

**Vehículo cubierto:** En el momento de solicitar asistencia por primera vez, quedará inscrita la placa del vehículo al cual se le prestará el servicio, si el beneficiario por algún motivo desea cambiar el vehículo registrado, tiene la posibilidad de realizarlo una vez al año en el momento de solicitar un nuevo servicio de asistencia.

#### 1.1.1 Garantías de asistencia al vehículo desde El Km.0

**1.1.1.1 Referencias de talleres:** A solicitud del Beneficiario, AXA Asistencia le indicará las direcciones y números de teléfonos de los talleres mecánicos, grúas y/o concesionarios de marcas automotrices cercanas al lugar donde se encuentre el Beneficiario.

**1.1.1.2 Envío y pago de grúa:** En caso de Avería o Accidente automovilístico AXA Asistencia enviará y pagará por los servicios de grúa para que el vehículo accidentado o varado sea removido de la vía o sitio donde se encuentre y sea trasladado hasta un taller o concesionario, escogido por el beneficiario, siempre y cuando se encuentre ubicado en la misma ciudad del evento o en la ciudad más cercana al lugar donde hallan ocurrido los hechos. En todo caso el Beneficiario o su representante deberán acompañar a la grúa durante el traslado al menos que su estado no lo permita y que no haya nadie para representarlo. En todo caso AXA Asistencia no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por daños eventuales sufridos al vehículo durante su traslado. AXA Asistencia pagará los servicios de Grúa hasta \$350.000 Pesos en caso de avería y hasta \$450.000 en caso de accidente automovilístico. Se cubrirá máximo 3 eventos al año (Enero a Diciembre) por número celular.

**1.1.1.3 En caso de inmovilización del vehículo Cubierto a consecuencia** de falta de gasolina, batería descargada, pinchazo u olvido de llaves dentro del vehículo, AXA Asistencia pondrá a disposición del Beneficiario, los recursos para solventar el inconveniente. Por lo tanto, se brinda el servicio, incluida la mano de obra, más no los costos a que haya lugar por valor de gasolina, batería, neumáticos o llaves del vehículo. Ilimitado.

#### 1.1.2 Garantías de asistencia al vehículo desde el km.15

**1.1.2.1 Gastos de estancia por inmovilización del vehículo:** En caso que el vehículo del beneficiario no pudiera circular como consecuencia de un accidente automovilístico o avería, en una ciudad diferente a la de residencia, y que la reparación del vehículo requiera un tiempo de inmovilización inferior a 48 horas según el criterio del responsable del taller elegido, AXA Asistencia abonará al Beneficiario los gastos de hotel hasta un máximo de \$450.000 pesos por noche y por pasajero, hasta un máximo de 4 pasajeros y durante un máximo de 1 noche.

**1.1.2.2 Desplazamiento en caso de inmovilización del vehículo:** En caso de que el vehículo del beneficiario no pudiera circular como consecuencia de un accidente o avería, y que la reparación del vehículo requiera un tiempo de inmovilización superior a 48 horas según el criterio del responsable del taller elegido, AXA Asistencia ofrecerá al Beneficiario uno de los siguientes beneficios:

- El traslado de los pasajeros (incluyendo el Beneficiario) del vehículo hasta su domicilio en Colombia, o
- El traslado de los pasajeros (incluyendo el Beneficiario) del vehículo hasta el lugar de destino previsto hasta el límite del valor del traslado hasta su domicilio. AXA Asistencia elegirá el medio de transporte más adecuado que podrá ser avión de línea regular clase económica en primera prioridad, taxi, autobús o también un vehículo de alquiler de un tipo equivalente al accidentado.

**1.1.2.3 Asesorías y traslados por robo del vehículo:** En caso de robo del vehículo, AXA Asistencia prestará al Beneficiario los siguientes Servicios:

- Gastos de hotel por una noche \$400.000 pesos por pasajero (máximo un conductor y 3 pasajeros) o,
- Uno de los siguientes beneficios:

- El traslado de los pasajeros incluyendo al beneficiario del vehículo hasta el lugar de destino previsto, o
- El traslado de los pasajeros incluyendo el beneficiario del vehículo hasta su domicilio en Colombia. AXA Asistencia elegirá el medio de transporte más adecuado que podrá ser avión de línea regular clase económica, taxi, autobús o también un vehículo de alquiler de un tipo equivalente al accidentado.

En caso que el vehículo haya sido recuperado, AXA Asistencia pagará al beneficiario, o a una persona que éste indique los gastos de desplazamiento desde la residencia permanente del beneficiario hasta el lugar dónde el vehículo haya sido recuperado siempre que sea dentro del territorio colombiano. De acuerdo con el beneficiario AXA Asistencia elegirá el medio de transporte más adecuado que podrá ser avión de línea regular clase económica en primera prioridad, taxi, autobús. Queda entendido que para tener acceso a recibir los servicios mencionados, el Beneficiario deberá haber hecho previamente la denuncia del robo de su vehículo ante las autoridades competentes y deberá enviar a AXA Asistencia copia de dicha denuncia.

**1.1.2.4 Gastos de Vigilancia del vehículo:** AXA Asistencia asumirá los gastos de depósito o custodia del vehículo reparado o recuperado con un máximo de \$450.000, cuando la inmovilización o robo del mismo hubiera sido superior a 72 horas.

#### 1.1.2.5 Servicio de chofer profesional para transportar el vehículo:

En caso de imposibilidad del beneficiario para conducir el vehículo por un accidente automovilístico, y si ninguno de los acompañantes pudiera sustituirlo con la debida habilitación, AXA Asistencia pondrá a su disposición un chofer profesional para conducir el vehículo hasta su domicilio o hasta el lugar de destino previsto siempre que lo mismo sea dentro del territorio Colombiano.

### 1.2 Asistencia al hogar

**1.2.1 Referencia y envío de técnicos:** Cuando a consecuencia de un evento súbito e imprevisto originado en el domicilio del beneficiario, se necesite del servicio de operarios (cerrajero, electricista, plomero y/o vidriero), AXA Asistencia dispondrá del envío urgente para realizar las operaciones necesarias a fin de limitar y controlar el avance de los daños.

**1.2.2 Gastos menores de reparación:** AXA Asistencia cubrirá hasta un máximo de \$ 300,000 pesos los gastos asociados a la reparación menor de: Cerrajero, plomero, vidriero y electricista de emergencia (mano de obra y materiales). La presente cobertura opera por evento y profesional. Máximo 5 eventos al año (Enero a Diciembre).

**1.2.2.1 Cerrajero de emergencia:** Si a consecuencia de pérdida o extravío de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de robo únicamente de las puertas de ingreso a la casa, el beneficiario se viera imposibilitado de entrar a su domicilio, o en caso de robo de algún juego de las mismas que pusiera en peligro la seguridad de la vivienda del beneficiario, AXA Asistencia enviará un cerrajero de la forma más rápida posible para que este realice la "Asistencia de Emergencia" necesaria para restablecer el acceso al domicilio del beneficiario.

Quedan excluidas de la presente garantía: El suministro de las chapas, cerraduras, platinas, candados, cadenas, puertas y cualquier otro elemento asociada que haga parte del acceso del inmueble.

**1.2.2.2 Plomería de emergencia:** Cuando se produzca rotura de las conducciones fijas de agua dentro de la Vivienda inscrita siempre y cuando no sean a consecuencia de maltrato o mal manejo o descuido de los usuarios, AXA Asistencia enviará con la mayor prontitud posible un operario que realizará "La Asistencia de Emergencia" precisa para que la avería sea controlada, siempre y cuando el estado de las redes lo permita. AXA Asistencia asumirá el costo del desplazamiento del profesional y cualquier procedimiento que se genere implicará cubrimiento hasta el resane sin incluir acabados.

Quedan excluidas de la presente garantía: la reparación de averías propias de grifos, cisternas, depósitos calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas y en general de cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias de la vivienda, así como el

taponamiento y arreglo de sifones, canales y/o bajantes, reparación de goteras debida a una mala impermeabilización o protección de cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni la reparación de averías que se deriven de humedades o filtraciones y las áreas comunes.

**1.2.2.3 Electricidad de emergencia:** Cuando, a consecuencia de avería en las instalaciones particulares de la vivienda inscrita, se produzca falta de energía eléctrica en toda ella o en alguna de sus dependencias, AXA Asistencia enviará, con la mayor prontitud posible, un operario que realizará "La Asistencia de Emergencia" necesarias para restablecer el suministro de fluido eléctrico siempre que el estado de la instalación lo permita.

Quedan excluidas de la presente garantía: la reparación de averías propias de mecanismos tales como enchufes, conductores, interruptores, etc. y/o reparaciones de las averías propias de elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos, fluorescentes, etc. y/o la reparación de averías propias de aparatos de calefacción, electrodomésticos y en general cualquier avería propia de un aparato que funcione por suministro eléctrico.

**1.2.2.4 Vidriería de emergencia:** Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que forme parte del cerramiento de la vivienda del beneficiario y comprometan la seguridad de la misma. AXA Asistencia enviará a la mayor brevedad un técnico que realizará "La Asistencia de Emergencia" siempre y cuando las circunstancias así lo permitan.

Quedan excluidas de la presente garantía: todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la vivienda, en caso de una rotura no comprometa el cerramiento del domicilio del beneficiario, la rotura de cualquier tipo de espejos, así como los gastos de ornamentación que se generen.

**1.2.3 Gastos de vigilancia de la vivienda:** Cuando la Vivienda, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.2.2.1., 1.2.2.2 1.2.2.3, 1.2.2.4 quedara inhabitable y siempre que a consecuencia del evento la misma hubiera quedado desprotegida en sus accesos, AXA Asistencia organizará y tomará a su cargo la vigilancia y hasta un máximo de \$200,000 diarios, durante máximo cinco (5) días.

**1.2.4 Gastos de bodegaje:** Cuando la Vivienda, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.2.2.1., 1.2.2.2 1.2.2.3, 1.2.2.4 quedara inhabitable y si las circunstancias así lo exigieran, AXA Asistencia se hará cargo de los cargos inherentes al traslado y depósito de los muebles o enseres trasladados a un guardamuebles del mismo municipio y hasta un periodo máximo de cinco (5) noches y hasta un máximo de \$350,000 noche.

**1.2.5 Asesoramiento jurídico en caso de robo:** En caso de robo o tentativa frustrada en el domicilio del beneficiario, AXA Asistencia prestará el asesoramiento jurídico sobre los trámites a seguir por el beneficiario para la denuncia de los hechos.

**1.2.6 Retorno anticipado por emergencia en el hogar:** Si durante el transcurso de un viaje, estando el beneficiario fuera de su domicilio se produjera una emergencia grave como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.2.2.1., 1.2.2.2 1.2.2.3, 1.2.2.4 quedara que lo convierta en inhabitable, AXA Asistencia pondrá a su disposición del beneficiario, un tiquete de regreso a su domicilio (Autobús, Taxi; Avión de línea regular clase económica u otro medio apropiado según los criterios de AXA Asistencia). También en caso de que el Beneficiario precisara regresar al punto de partida dentro del territorio colombiano, AXA Asistencia pondrá a su disposición un tiquete de las mismas características.

**1.2.7 Gastos de mudanza:** Cuando la Vivienda, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.2.2.1., 1.2.2.2 1.2.2.3, 1.2.2.4 quedara también en el caso de inhabilitación, AXA Asistencia organizará y tomará a su cargo los gastos de mudanza hasta por \$ 450,000 del mobiliario y enseres que designe el beneficiario hasta el domicilio provisional, dentro del municipio utilizado por el mismo.

**1.2.8 Gastos de hotel por inhabilitación de la vivienda:** Cuando la Vivienda, como consecuencia de una emergencia descrita en los puntos 1.2.2.1., 1.2.2.2 1.2.2.3, 1.2.2.4 quedara inhabitable, AXA Asistencia organizará y tomará a su cargo los gastos de habitación del o de los

beneficiarios, en un hotel cercano a su domicilio. Esta garantía quedará limitada a un equivalente máximo de \$ 450,000 por noche y por beneficiarios, con un máximo de cinco (5) noches y cuatro (4) beneficiarios.

**1.2.9 Transmisión de mensajes urgentes:** AXA Asistencia se encargará de transmitir y cubrir los costos de los mensajes urgentes que le encargue el beneficiario, derivados de los servicios prestados en virtud de los presentes Servicios de asistencia.

**1.2.10 Reposición de TV. y video:** Si a consecuencia de un robo (denuncio como soporte) o de cualquier emergencia causada por incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor y/o video y estos quedaran sin posibilidad de reparación automática, AXA Asistencia pondrá a su disposición otro u otros aparatos de similares características al que sufrió la emergencia, con gastos limitados a un máximo de \$200.000 (doscientos mil pesos) diarios, durante un máximo de (cinco) 5 días. (Principales ciudades: Cali, Medellín, Bogotá y Barranquilla).

### 1.3 Garantía de asistencia a las personas

**1.3.1 Referencia y envío de ambulancia, médico domiciliario, y/o enfermera:** En caso de accidente o enfermedad del Beneficiario AXA Asistencia referenciará los servicios requeridos por el mismo. El costo de los servicios estará por cuenta del beneficiario.

**1.3.2 Gastos de regreso anticipado por fallecimiento de un familiar en la ciudad de domicilio:** Gastos ilimitados. AXA Asistencia organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del beneficiario por avión de línea regular en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado o su cónyuge en el país de residencia, y siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

**1.3.3 Referencia de niñera en caso de accidente de los padres:** AXA Asistencia referenciará a una niñera si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar a sus hijos menores por prescripción médica. Esta garantía se prestara en caso de que en la vivienda del Beneficiario no haya ningún familiar que pueda hacerse cargo del cuidado de los hijos menores.

### 1.3.4 Referencia de teléfonos de emergencia: Ilimitado

#### 1.4 Asistencia jurídica a las personas a nivel nacional

Condiciones generales de aplicación del servicio: Beneficio válido para el dueño de la línea o el Conductor del Vehículo Cubierto en caso de accidente automovilístico en ciudades capitales de los departamentos de Colombia y a través de la red de abogados en ciudades intermedias. Las coberturas relativas a la asistencia jurídica operarán en el evento en el que el vehículo cubierto se encuentre directamente involucrado en un accidente de tránsito. Las siguientes asesorías son de medio y no de resultado.

#### 1.4.1 Asistencia jurídica en caso de accidente

##### 1.4.1.1 Asistencia jurídica preliminar en caso de accidente automovilístico:

**1.4.1.1.1 Asistencia telefónica:** Una vez conocida por AXA Asistencia la situación en la cual se encuentra el conductor del vehículo cubierto, en razón a un accidente automovilístico y si las condiciones así lo requieren, se procederá a contactar telefónicamente a uno de los abogados de turno, y en lo posible se le pondrá en conferencia, ofreciéndole al beneficiario asesoría legal inmediata.

Se evaluará la situación, considerando los daños de los vehículos, la responsabilidad de los involucrados y si amerita o no la presencia de un abogado.

**1.4.1.1.2 Asistencia presencial choque simple:** En el evento que sea requerido por el conductor del vehículo cubierto, AXA Asistencia determinará si es indispensable la presencia de un abogado en el lugar del Accidente, para lo cual el mismo se desplazará en el menor tiempo

posible.

Se brindará la asesoría al conductor del vehículo cubierto para el levantamiento del informe del Accidente, el cual será determinante para establecer la responsabilidad del conductor del vehículo cubierto o de la ausencia de ésta en el accidente.

##### 1.4.1.3 Asistencia presencial en caso de accidente con lesiones y/o homicidio:

AXA Asistencia brindará la presencia de un abogado, quien asistirá al conductor del vehículo cubierto en los siguientes trámites que se deriven del Accidente:

- Traslado de las víctimas al centro hospitalario más cercano.
- Trámites ante medicina legal (examen de beodez, droga y valoración de lesiones).
- Elaboración del informe del accidente.
- Traslado de los vehículos a los patios.
- Trámites necesarios para obtener la libertad del conductor y la entrega provisional y en depósito del vehículo. Asistencia legal ante la Unidad de Reacción Inmediata respectiva.
- Envío de las autoridades de tránsito

##### 1.4.1.4 Asistencia proceso contravencional por choque simple:

Máximo tres (3) audiencias: Como complemento a la asistencia del punto anterior AXA Asistencia, cubrirá los honorarios de un abogado para que asista al beneficiario durante las audiencias de comparendos y a los centros de conciliación. Máximo tres (3) audiencias.

##### 1.4.1.5 Asistencia jurídica en proceso penal:

###### 1.4.1.5.1 Sistema Inquisitivo o antiguo (Ley 600 de 2000)

- Preliminar: Comprende toda actuación necesaria para obtener la liberación provisional o definitiva del vehículo según sea el caso. Incluye además acompañamiento al conductor del vehículo implicado en audiencia de conciliación (se limita a una audiencia) y diligencia de versión libre (se limita a una sola vez)
- Indagatoria: Asistencia al conductor del vehículo implicado ante la autoridad competente. La gestión del profesional del derecho comprende toda actuación hasta el cierre de la investigación.
- Juicio: Comprende el trámite procesal que se inicia a partir de la ejecutoria de la resolución de acusación y toda actuación hasta la emisión definitiva de la sentencia de primera única o primera instancia. Incluye asistencia en audiencia preparatoria (por una sola vez) audiencia pública (por una sola vez) y notificación de la sentencia.

###### 1.4.1.5.2 Sistema Acusatorio:

- Preliminar: Comprende toda actuación necesaria para obtener la liberación provisional o definitiva del vehículo según sea el caso. Incluye además acompañamiento al conductor del vehículo implicado en audiencia de conciliación (se limita a una audiencia).
- Audiencia de legalización de captura: Comprende la audiencia preliminar de legalización de captura y la presentación de alegatos ante el juez de control de garantías.
- Audiencia de imputación: Comprende toda la asesoría al sindicado para que se allane o no a la imputación de la Fiscalía, incluye además solicitud del principio de oportunidad, de preclusión y preacuerdos.
- Audiencia de Formulación de acusación y/o preclusión: Comprende la asesoría exclusivamente jurídica al conductor del vehículo implicado para que se allane o no a la acusación, además de la verificación del escrito de acusación, solicitar el descubrimiento de los elementos de prueba, nulidades, impedimentos y recusaciones.
- Audiencia de Juicio Oral: Comprende la presentación de los alegatos de inicio de juicio oral, presentar la teoría del caso y exponer los argumentos decisivos ante el juez de conocimiento.

**1.4.1.6 Asistencia en trámites de tránsito en caso de accidente:** Comprende asesoría telefónica en trámites como: Traspaso de vehículos, licencias de conducción, apelación de comparendos, inmovilización por embriaguez o infracción al Código de Tránsito.

**1.5 Asistencia a usuarios de la tercera edad:** (Este producto es prestado a usuarios de la tercera edad a partir de los sesenta y cinco (65) años).

**1.5.1 Servicios de información, entretenimiento:** Información de eventos especiales (teatros, conciertos, museos, atracciones), sitios de interés, hoteles, restaurantes. Ilimitado

**1.5.2 Referencia, coordinación y descuentos:** Enfermera o acompañantes- Mensajería - Conductor: Costo del servicio por cuenta del usuario (Con un 50% de descuento sobre tarifas normales) Ilimitado.

**1.5.3 Transmisión de mensajes urgentes por problemas de salud:** Ilimitado.

**1.5.4 Fechas especiales:** Se llama telefónicamente al usuario o se le manda un mensaje de texto, recordándole las fechas especiales que previamente nos ha señalado (5 Fechas al año por usuario)

**1.5.5 Referencia y coordinación de vacunas, referencia de toma a domicilio de Electrocardiogramas:** Vacunas (Neumococo e Influenza con un 15% de descuento) a domicilio (no incluye el costo de los servicios prestados). Toma a domicilio de electrocardiogramas (Solo en Bogotá).

## 1.6 Asistencia Lifestyle

**1.6.1 Entrenador personal:** Referencia de entrenador en su hogar: En caso de necesitar la referencia de un entrenador/a dedicado en su hogar, AXA Asistencia le proporcionara esta información.

**1.6.2 Referencia de terapias de relajación:** Referencia de masajista: En caso de necesitar la referencia de un masajista para prestar el servicio de terapias de relajación, AXA Asistencia le proporcionara esta información.

**1.6.3 Compra y envío de flores, chocolates y otros regalos:** A solicitud del usuario, AXA Asistencia asistirá en la compra y envío de flores, regalos y chocolates.

**1.6.4 Fechas VIP:** 10 fechas importantes para recordar: A solicitud del usuario, AXA Asistencia a través de una llamada o un mensaje de texto ayudara a recordar al usuario de 10 fechas importantes.

## 1.7 Asistencia jurídica

**1.7.1 Derecho Laboral:** AXA Asistencia prestará asesoramiento jurídico telefónico en caso de que al beneficiario le surjan inquietudes referentes a temas laborales y subordinación, como por ejemplo inquietudes referentes al servicio doméstico, contratos laborales como trabajador, etc.

**1.7.2 Derecho Civil:** A solicitud del beneficiario, y en caso de inquietudes referentes a derecho civil, AXA Asistencia prestará la asesoría jurídica telefónica necesaria, para responder a dichas inquietudes. Se resolverán inquietudes referentes a problemas entre vecinos, administración de conjuntos residenciales, deudas con administración, etc.

**1.7.3 Derecho Responsabilidad Civil:** AXA Asistencia brindará asesoría jurídica telefónica frente a las inquietudes de responsabilidad civil (contractual y extracontractual) que el beneficiario de a conocer, en este se incluyen inquietudes sobre daños a terceros o incumplimientos de contratos.

**1.7.4 Derecho Administrativo:** AXA Asistencia prestará asesoramiento jurídico telefónico al beneficiario, frente a las inquietudes de derecho administrativo que tenga. Tutelas, derechos de petición, servicios públicos.

## 1.8 Asistencia Correo Local

El Beneficiario podrá comunicarse con AXA Asistencia las 24 horas del día para solicitar el servicio de Asistencia correo local. El servicio se efectuará de lunes a viernes en horas hábiles.

**1.8.1 Referencia y Coordinación de Correo Local Programado:** AXA Asistencia, recogerá un paquete, sobre, caja, en el lugar donde indique el beneficiario, y lo trasladará al sitio indicado por el usuario. El costo del servicio será por cuenta del beneficiario, con un 30% de descuento sobre tarifas del mercado. El beneficio de esta cobertura es

válida dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá y no se solicitado con un día de anticipación.

**1.8.2 Referencia y Coordinación de Correo Local Inmediato:** AXA Asistencia, recogerá un paquete, sobre, caja, en el lugar donde indique el beneficiario, y lo trasladará al sitio indicado por el usuario. El costo del servicio será por cuenta del beneficiario, con un 30% de descuento sobre tarifas del mercado. El beneficio de esta cobertura es válido dentro del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá y no se necesita programar el servicio.

**1.8.3 Referencia y Coordinación de Correo Especial:** AXA Asistencia, recogerá un paquete, sobre, caja, en el lugar donde indique el beneficiario, y lo trasladará al sitio indicado por el usuario. El costo del servicio será por cuenta del beneficiario, con un 30% de descuento sobre tarifas del mercado. El beneficio de esta cobertura es válido fuera del perímetro urbano de la ciudad de Bogotá, cubre sus alrededores y debe ser solicitado con un día de anticipación.

## 1.9 Servicios de referencias especiales

**1.9.1 Referencia de teléfonos de emergencia:** A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia le comunicará los números de teléfonos de emergencia que solicite, como números de teléfonos de policía, bomberos, cruz roja.

**1.9.2 Asistencia Administrativa:** En caso pérdida o robo de un documento esenciales para el beneficiario como tarjetas de crédito, tiquete de compañía aérea, cédula, pasaporte, etc.; AXA Asistencia proporcionará al beneficiario las informaciones necesarias para que el mismo pueda cumplir las formalidades con las autoridades competentes para reemplazar dichos documentos perdidos u robados.

**1.9.3 Transmisión de mensajes urgentes:** AXA Asistencia se encargará de transmitir y cubrir los costos de los mensajes urgentes que le encargue el beneficiario, derivados de los servicios prestados en virtud de los presentes Servicios de asistencia.

## 1.10 Asistencia a las mascotas

**1.10.1 Referencia y coordinación de visitas médica:** En caso de necesitar una visita al domicilio por enfermedad o accidente de la mascota, AXA Asistencia referenciará y coordinará la visita. El costo del servicio será por costo del Beneficiario.

**1.10.2 Referencia y coordinación de servicio de ambulancia:** En caso de necesitar una ambulancia a causa de accidente de la mascota, AXA Asistencia la referenciará y coordinará. El costo del servicio será por costo del Beneficiario.

**1.10.3 Servicio de cosmetología para las mascotas:** En caso de que la mascota amparada por los servicios de asistencia sufra un accidente durante el período de validez de la garantía, AXA Asistencia organizará y pagará por los servicios de peluquería, arreglo de uñas, baño y secado. Esta garantía tiene un límite máximo de \$45.000 pesos por evento, hasta máximo un (1) evento en el año, (Enero a diciembre), por Mascota.

**1.10.4 Referencia de adiestrador, guarderías para mascotas:** A solicitud del beneficiario AXA Asistencia referenciará adiestrador, guarderías para mascotas. El costo del servicio será por costo del beneficiario.

**1.10.5 Asesoría en adquisición de seguros para mascotas y servicios pre-pagados de salud:** A solicitud del beneficiario AXA Asistencia brindará la información general sobre adquisición de seguros y servicios pre-pagados de salud para las mascotas. La asesoría se efectuará limitándose a conceptos básicos sin que se comprometa la responsabilidad de AXA Asistencia y sin que sean de obligatorio cumplimiento.

## 1.11 Asistencia en la búsqueda de trabajo - Work Search

**1.11.1 Asesoría telefónica para la presentación de Entrevistas Laborales Exitosas. (Imagen, expresión oral y corporal):** A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia orientará telefónicamente y brindará recomendaciones para la presentación de entrevistas laborales en temas de imagen, expresión oral y corporal. La asesoría se efectuará

limitándose a conceptos básicos sin que se comprometa la responsabilidad de AXA Asistencia y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Igualmente no se garantizan los resultados de las entrevistas de trabajo que adelante el Beneficiario en las cuales incluya las recomendaciones brindadas por AXA Asistencia. El beneficiario podrá realizar 4 llamadas al año (Enero a Diciembre).

**1.11.2 Asesoría telefónica para la elaboración de hojas de vida efectivas:** A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia orientará telefónicamente y brindará recomendaciones para la realización de su currículum laboral, verificando que contenga la información necesaria de manera clara y completa. La asesoría se efectuará limitándose a conceptos básicos sin que se comprometa la responsabilidad de AXA Asistencia y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Igualmente no se garantizan los resultados de las entrevistas de trabajo que adelante el beneficiario en las cuales incluya las recomendaciones brindadas por AXA Asistencia. El beneficiario podrá realizar 4 llamadas al año (Enero a Diciembre).

**1.11.3 Asesoría telefónica para la búsqueda de empleo:** AXA Asistencia brindará al beneficiario asesoría telefónica básica en la búsqueda de empleo, recomendándole diferentes fuentes de solicitudes en el mercado laboral, teniendo en cuenta la formación, la experiencia profesional y las capacidades del beneficiario. Las recomendaciones suministradas al beneficiario no se deben de entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad de AXA Asistencia. El beneficiario podrá realizar 4 llamadas al año (Enero a Diciembre).

**1.11.4 Asesoría jurídica telefónica para temas laborales:** AXA Asistencia prestará asesoría jurídica telefónica en caso de inquietudes por parte del beneficiario en temas laborales para el proceso de desvinculación de la empresa en la cual labora. La asesoría se efectuará con base en la información suministrada por parte del beneficiario, limitándose a conceptos básicos, sin que se comprometa la responsabilidad de AXA Asistencia y sin que sean de obligatorio cumplimiento. Tampoco se puede entender que se constituyan como una acción o instancia judicial. Igualmente no se garantizan los resultados de las acciones que adelante el Beneficiario con base en el concepto obtenido en la consultoría legal brindada por AXA Asistencia. El Beneficiario podrá realizar 3 llamadas, con un máximo de 30 minutos por llamada al año (Enero a Diciembre).

**1.11.5 Asesoría tributaria telefónica.** A solicitud del beneficiario, AXA Asistencia orientará telefónicamente y brindará recomendaciones en temas tributarios. La asesoría se efectuará limitándose al análisis general de la información suministrada por el beneficiario. Las recomendaciones suministradas al beneficiario no se deben de entender como de obligatorio cumplimiento y no comprometen la responsabilidad de AXA Asistencia. El beneficiario podrá realizar 3 llamadas, con un máximo de 30 minutos por llamada al año (Enero a Diciembre).

## \*1.12. Asistencia Exequial

**(Aplica para usuarios que activaron el servicio desde el primero (1) de febrero de 2013)**

**\*1.12.1.- DEFINICIONES:** Los términos definidos a continuación tendrán el significado que se les atribuye, así:

**\*1.12.1.1. Beneficiario Exequias Básico:** Afiliado principal con límite de edad de 70 años (Titular de la línea Claro)

**\*1.12.2 CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EXEQUIAL**

Servicios de asistencia para toda persona Beneficiaria de **ASISTENCIA CLARO**

**\*1.12.2.1. COBERTURA:** Afiliado **ASISTENCIA CLARO** con límite de edad de 70 años y con un periodo de permanencia de 30 días.

- Esta condición se valida al momento de solicitar el servicio con el documento de identidad del fallecido, en caso de no cumplir la condición no tendrá derecho a la prestación del servicio funerario.
- La cobertura de este plan es únicamente por la prestación de servicios Funerarios dentro del territorio de la República de Colombia, ocasionados

por el fallecimiento del afiliado o beneficiario y una indemnización en dinero.

como los demás que se requieran de acuerdo con la causa del fallecimiento y normatividad vigente.

**\*1.12.2.2. ADQUISICIÓN DEL PLAN EXEQUIAL:** La Adquisición del Plan exequial requiere activar el servicio de ASISTENCIA CLARO.

**\*1.12.2.3 USO DEL SERVICIO:** El COMPRADOR DEL SERVICIO se compromete a utilizar el Servicio de conformidad con la ley, estas Condiciones Generales, así como de forma correcta y diligente. El COMPRADOR DEL SERVICIO se compromete a abstenerse de utilizar el Servicio con el propósito de llevar a cabo acciones u omisiones de orden físico y/o tecnológico que puedan dañar, impedir o dificultar la normal ejecución del servicio adquirido

**\*1.12.2.4. PERIODOS DE CARENCIA:** Tiempos durante los cuales no se tiene cubrimiento del servicio funerario y aplica a partir del momento de la afiliación en los siguientes términos:

- Protección por muerte accidental dentro de las 24 horas siguiente a la toma del plan.
- Por cualquier otra causa, 30 días de período de carencia.

**\*1.12.2.5. VIGENCIA:** La vigencia de la cobertura exequial para cada afiliado beneficiario será de un año contado a partir de la fecha de afiliación o el tiempo en que el usuario cuente con el servicio Asistencia Claro activo.

**\*1.12.2.6. INICIO DE VIGENCIA:** Esta comenzará a las 24 horas del día siguiente a la solicitud de afiliación de la asistencia.

**\*1.12.2.7. TERMINACIÓN DE LA VIGENCIA:** El día primero del mismo mes en que se realizó la afiliación del año siguiente a las 00:00 horas o, a la terminación del servicio Asistencia Claro.

**\*1.12.2.8. METODOS DE PAGO:** Pago Mensual, valor que está incluido dentro del producto Asistencia Claro.

**\*1.12.2.9. SUSPENSIÓN DE LA COBERTURA:** El incumplimiento en el pago oportuno de la factura de Claro S.A o de la cuota mensual de los servicios Asistencia Claro genera la suspensión del plan o programa.

**\*1.12.2.10. OBSERVACIONES:** La cobertura de este plan es para el COMPRADOR DEL SERVICIO (Solo el Titular de la línea Claro)

**\*1.12.3. ASPECTOS DE SERVICIOS:** Los servicios cubiertos por el ASISTENCIA CLARO son los que se describen a continuación:

#### **\*1.12.3.1 ASISTENCIA EXEQUIAL**

- Atención y consulta permanente
- Cubrimiento del servicio por fallecimiento dentro del territorio nacional de Colombia.

#### **\*1.12.3.2. ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN LAS 24 HORAS EN EL CALL CENTER**

Atención y orientación todo el año las 24 horas del día a través de la Central de Información teléfono: #292.

#### **\*1.12.3.3. TRASLADO A LABORATORIO**

Traslado nacional del cuerpo del afiliado fallecido hasta el lugar donde se prepara el cuerpo para la preservación del mismo, por vía terrestre transitable para vehículos funerarios, limitado al perímetro urbano de la población donde se encuentre el fallecido, hasta máximo 50 kilómetros. Para la cobertura del traslado nacional mayor a 50 km deberá ser asumido por el familiar, afiliado, o persona responsable del servicio. En el caso en que el traslado sea entre ciudades aéreas o terrestres este costo deberá ser asumido por el usuario.

#### **\*1.12.3.4. TRASLADO LABORATORIO A SALA DE VELACION**

Traslado intermedio, desde donde se prepara el cuerpo (laboratorio a la sala de velación), este se cubre dentro del perímetro urbano a nivel nacional.

#### **\*1.12.3.5. PAGO IMPUESTOS DE INHUMACIÓN, DILIGENCIAS ANTE LA SECRETARIA DE SALUD Y REGISTRO NOTARIAL**

AXA Asistencia cubrirá los gastos derivados del pago de impuestos y realizará las diligencias ante la secretaria de salud y el registro notarial, siempre y cuando reciba los soportes y documentos requeridos para tal fin. El Certificado Médico de Defunción lo deben aportar los familiares, así

#### **\*1.12.3.6. ARREGLO DEL CUERPO Y PRESERVACIÓN**

Arreglo del cuerpo y preservación hasta por cuarenta y ocho (48) horas en los laboratorios de las funerarias adscritas a la Red Nacional de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

#### **\*1.12.3.7. SUMINISTRO DE COFRE O ATAÚD**

Suministro de cofre o ataúd seleccionado por el beneficiario, de las referencias designadas para el plan básico en mención.

#### **\*1.12.3.8. OFRENDA FLORAL**

AXA Asistencia enviará una ofrenda floral en el momento de la velación a nombre de ASISTENCIA CLARO.

#### **\*1.12.3.9. LIBRO DE ORACIÓN Y REGISTRO DE ASISTENCIA**

AXA ASISTENCIA pondrá a disposición el Conjunto recordatorio (Libro de oración, Registro de asistencia y Denario.)

#### **\*1.12.3.10. SALAS DE VELACIÓN**

Salas de velación asignadas al plan básico hasta por 24 horas en Bogotá o a nivel nacional a través de la Red de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. En el Departamento de Antioquia el servicio de velación es hasta por 12 horas. (Según políticas funerarias).

#### **\*1.12.3.11. CARTELES**

AXA Asistencia pondrá a disposición una serie de cuatro (4) carteles para que sean expuestos de manera publicitaria.

#### **\*1.12.3.12. SERVICIO DE CAFETERÍA, TELÉFONO Y FAX LOCAL**

Durante la velación AXA Asistencia pondrá a disposición de los familiares y visitantes los servicios de cafetería (tinto, aromática y agua), así mismo que los servicios de teléfono y fax local.

#### **\*1.12.3.13. CINTA MEMBRETEADA**

AXA Asistencia se encargará de crear y de enviar una cinta membretada a nombre de ASISTENCIA CLARO.

#### **\*1.12.3.14. HONRAS FUNEBRE**

AXA Asistencia se encargará de coordinar las honras fúnebres deseadas por los familiares del fallecido de acuerdo con el plan básico adquirido.

#### **\*1.12.3.15. TRANSPORTE PARA ACOMPAÑANTES**

Un (1) vehículo transporte para máximo 25 personas sentadas desde la sala de velación al sitio de exequias y destino final.

#### **\*1.12.3.16. TRASLADO EN CARROZA AL LUGAR DE LAS HONRAS FÚNEBRES Y AL CAMPO SANTO**

Traslado del cuerpo al cementerio distrital o municipal en carrozas destinadas para el fin exequial y que cumplen con los requisitos de ley para su operación.

Traslado nacional del cuerpo del afiliado fallecido hasta el destino final, por vía terrestre transitable para vehículos funerarios, limitado a un perímetro de hasta 300 km, kilometraje establecido por las normas de salubridad nacional, equivalente a un trayecto. Para la cobertura del traslado nacional mayor a 300 km se debe hacer por vía aérea y el valor deberá ser asumido por el familiar, afiliado, o persona responsable del servicio.

#### **\*DESTINO FINAL**

Las opciones para el destino final son las que a continuación se enuncian, las cuales son excluyentes entre sí:

#### **a) USO TEMPORAL DE BÓVEDA O LOTE**

Uso temporal de lote o bóveda para la inhumación hasta por (4) años, en cementerios distritales o municipales, de acuerdo con los convenios que tenga suscritos AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A, hasta por la suma equivalente a 2.3 SMMLV (Salarios Mínimos Mensuales Leales Vigentes). En caso de que el tiempo reglamentado por el cementerio sea menor, se aplicará el límite establecido por éste.

## **b) CREMACIÓN EN CEMENTERIOS DISTRITALES O MUNICIPALES**

Cremação en cementerios, distritales o municipales, de acuerdo con los convenios que tengan las funerarias de la Red Nacional de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A hasta por la suma equivalente a 2.3 SMMLV (se incluye una urna para las cenizas y el cofre o ataúd es de propiedad del prestatario o de la Red a la cual se encuentre adscrito éste último). Se incluye cenizario, de acuerdo con los convenios que tenga de la Red Nacional de AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A hasta por la suma equivalente a 0.5 SMMLV. Si posee lote o bóveda se pagarán, derechos de administración hasta por una suma equivalente a 2.3 SMMLV, por una sola vez.

En caso de requerir servicios adicionales diferentes a los establecidos, se deberá sufragar el respectivo excedente o valor por parte de los familiares o quienes soliciten el servicio funerario.

#### **\*1.12.3.17 MISAS COLECTIVAS.**

Durante el mes posterior al servicio se realizaran dos (2) ceremonias eclesíásticas especiales para los fallecidos, la primera al mes del deceso y la siguiente para el aniversario de primer año del fallecimiento.

#### **\*1.12.3.18 APOYO TELEFÓNICO PSICOLÓGICO**

A través de una llamada se podrá hablar con un psicólogo que ayudara a sobrellevar el duelo por la pérdida de un ser querido. Máximo 1 llamada al año. De enero a diciembre.

#### **\*1.12.3.19. CONSULTA JURÍDICA POR SERVICIO EXEQUIAL PRESTADO**

A través de una llamada se brindará orientación jurídica en los casos que se requieran trámites legales diferentes a la defunción como aspectos pensionales, aspectos sobre herencias y trámites administrativos de sucesiones. Máximo 1 llamada al año. De enero a diciembre.

#### **\*1.12.3.20. CONDICIONES DE USO DEL SERVICIO EXEQUIAL:**

Los servicios funerarios se prestarán únicamente dentro de la República de Colombia. Al momento de la prestación del Servicio Funerario, el beneficiario o titular de la línea debe encontrarse al día en el pago de la factura de Claro S.A. y contar con el servicio activo de Asistencia Claro.

#### **\*1.12.3.21 SOLICITUD DEL SERVICIO:**

Para la solicitud de la prestación de los servicios funerarios el comprador del servicio o su delegado se compromete a: 1) Comunicarse con AXA Asistencia a los teléfonos: #292. 2). En dicha llamada reportar la ocurrencia del hecho. 3). Solicitar la asistencia en el momento de tener en físico, (original), el certificado de defunción a nombre del fallecido 4). Presentar al prestador del servicio funerario por convenio, mínimo los siguientes documentos: a) Fotocopia legible del documento de identidad del fallecido; b) Certificado médico de defunción. La funeraria podrá solicitar documentos adicionales a los aquí señalados en caso que sean solicitados por parte de las autoridades competentes. 5) Dar información real y veraz acerca para la correcta prestación del servicio. 6) A hacer uso de este servicio de asistencia funeraria al momento de la ocurrencia del hecho. 7). A no fraccionar la prestación de los servicios en ninguna de sus etapas, ya que se trata de un servicio integral. Si hubiere cancelación en alguna de las etapas por selección e un tercero, se cancelan automáticamente los demás servicios sin lugar a reembolsos.

Este plan no ampara: 1) Los servicios o gastos funerarios de las personas fallecidas que no cumplen o no cumplieron con los requisitos de edad establecida en el presente documento. 2) Los servicios o gastos funerarios del afiliado beneficiario fallecido dentro de los periodos de carencia establecidos en este plan. 3) Los servicios o gastos funerarios del afiliado beneficiario fallecido cuando no se encuentren al día en las cuotas pactadas para el pago por la vigencia en curso. 4) Los servicios adicionales solicitados por los familiares que no estén descritos en el presente documento.

#### **1.13. Asistencia Educativa:**

**DEFINICIONES:** Los términos definidos a continuación tendrán el significado que se les atribuye, así:

**Beneficiario:** Hijo del Beneficiario de asistencia claro.

#### **CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EDUCATIVA**

**1.13.3.1** En caso de olvido de un trabajo o tarea del hijo del usuario de Asistencia Claro, AXA ASISTENCIA coordinará y pagará por el servicio de

traslado del trabajo o tarea desde la vivienda del beneficiario hasta el colegio donde estudie el menor hasta 2 eventos al año, de Enero a Diciembre.

Para este servicio aplican las siguientes condiciones:

- El Beneficiario debe indicar que persona se hace responsable de entregar y recibir el trabajo o la tarea del menor.
- El Beneficiario debe indicar a AXA ASISTENCIA si para el traslado del trabajo o la tarea del menor, se requieren cuidados especiales. AXA ASISTENCIA de acuerdo a esta información, se reserva el derecho de ejecución del servicio.
- AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario hora promedio de arribo a la vivienda del usuario y hora promedio de arribo al colegio del menor.
- AXA ASISTENCIA no asume ninguna responsabilidad en caso de reclamación por parte del Beneficiario por daños en las tareas o trabajos que se trasladen.
- Los servicios de traslados de tareas o trabajos se brindan dentro del perímetro urbano de las principales ciudades capitales de Colombia y hasta un máximo de 15 km fuera de su perímetro.

**1.13.3.2** En caso de Accidente o Enfermedad del hijo del Beneficiario que se encuentre incapacitado por más de tres (3) días, AXA ASISTENCIA le enviará un orientador cubriendo hasta 2 eventos al año, de Enero a Diciembre.

Las áreas cubiertas en este Servicio de asistencia son matemáticas, ciencias, química, física e idiomas (inglés y francés). Si el menor necesita más horas de tutoría, el costo de dichas horas correrá por cuenta del usuario.

**1.13.3.3** Referencia de papelería las 24 horas: A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referenciará la papelería más cercana las 24 horas del día.

#### **1.14 Asistencia Tecnológica:**

**1.14.1** AXA ASISTENCIA brindará de forma remota soporte técnico al Beneficiario para la instalación de consolas de video juegos, consolas portátiles y/o daño de documentos en el hogar del beneficiario.

**1.14.2** A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA referenciará y coordinará la visita de un técnico especialista a la vivienda del Beneficiario, que se encargará de la instalación de consolas de video juegos, y programas portátiles en el hogar. El costo del valor de visita del técnico correrá por cuenta del usuario.

**1.14.3** A solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA brindará asistencia remota para la recuperación de la información en el computador de la vivienda del usuario.

#### **\*1.15 Obligaciones del beneficiario - procedimientos**

**\*1.15.1 Solicitud de asistencia:** En caso de accidente, fallecimiento y/o una Situación de asistencia de un beneficiario y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA Asistencia prevista, con servicio las 24 horas del día, y proporcionará los datos siguientes:

- Su nombre, cédula de ciudadanía, # celular y dirección de su domicilio.
- El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde AXA Asistencia podrá contactar el beneficiario o su representante.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.
- Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA Asistencia podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El equipo médico de AXA Asistencia tendrá libre acceso a la historia clínica del beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del beneficiario para negar a AXA Asistencia el acceso a las informaciones necesarias a dicha comprobación, se entenderá que el beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia.
- Queda también establecido que, en caso de que el beneficiario no hubiera llamado previamente a la central de alarma de AXA Asistencia prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA Asistencia por los gastos ocasionados. (Salvo los casos descritos en el siguiente numeral)

#### **1.15.2 Falta de notificación a AXA Asistencia:**

- Situación de peligro de la vida: No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso que peligre su vida, el

beneficiario o su representante deberán siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho lo cual, tan pronto como sea prácticamente

posible, deberá llamar a la central de Alarma de AXA Asistencia a fin de proporcionar la información apropiada.

b) Hospitalización antes del aviso a AXA Asistencia: Si se presenta una lesión corporal que tenga por resultado la hospitalización del beneficiario antes de

poder notificar a AXA Asistencia, el beneficiario o su representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar la central de alarma de AXA Asistencia prevista, dentro de los ocho (8) días siguientes al acontecimiento de dicha lesión corporal.

A falta de dichos avisos, AXA Asistencia no tendrá ninguna responsabilidad y el beneficiario no tendrá derecho a ningún reembolso por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente programa de Asistencia.

c) Utilización de ambulancia terrestre y/o remolque: Deberá notificarlo dentro de las (veinticuatro) 24 horas siguientes al acontecimiento. En caso de no dar aviso, AXA Asistencia considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos, a excepción de casos de absoluta y comprobada urgencia, pero exclusivamente cuando se trate de un caso en que peligre la vida del beneficiario, en ningún otro supuesto habrá lugar al reembolso.

d) Honorarios de abogado por asistencia jurídica en caso de accidente automovilístico sin previa notificación a AXA Asistencia.

A falta de dicha notificación, AXA Asistencia considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que hubiera erogado.

e) Asistencia al Vehículo: A falta de dicha notificación, AXA Asistencia considerará al beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos y en ningún caso reembolsará al beneficiario las sumas que hubiera erogado.

#### **1.15.3 Obligaciones generales del beneficiario**

**1.15.3.1 Limitación:** En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

**1.15.3.2 Cooperación:** El beneficiario cooperará con AXA Asistencia a fin de permitir, en caso de ser necesario, que AXA Asistencia recupere los pagos de las diversas fuentes, gastos e indemnizaciones.

Dicha cooperación incluirá la entrega a AXA Asistencia de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos y el apoyo a AXA

Asistencia, con cargo a AXA Asistencia para cumplir las formalidades necesarias.

**1.15.3.3 Prescripción y Caducidad:** Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista, deber ser presentada dentro de sesenta (60) días calendario de la fecha en que se produzca, so pena de perder por caducidad el derecho a poder reclamar el beneficiario y por consiguiente caducando cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

**1.15.3.4 Subrogación:** AXA Asistencia se subrogará al beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas.

Cuando los servicios facilitados por AXA Asistencia estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA Asistencia se subrogará

en los derechos y acciones que correspondan al beneficiario contra dicha póliza.

**1.15.3.5 Fuerza mayor:** AXA Asistencia no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento.

Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobierno o administración, fenómenos naturales y en general, toda causa imprevisible y excesivamente grave que razonablemente impida a alguna de las partes cumplir con sus obligaciones.

**1.15.3.6 Responsabilidad:** La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA Asistencia, y AXA Asistencia no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares de cuidado normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: ambulancias, médicos, hospitales, clínicas, abogados y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA Asistencia a un beneficiario.

**1.15.3.7 Limitación de responsabilidad:** Las obligaciones que asume AXA Asistencia conforme con el presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni AXA Asistencia ni el Contratante podrán reclamarse), multas o sanciones así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad.

Además la responsabilidad de AXA Asistencia cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados y después del retorno del beneficiario a su Residencia.

**1.15.3.8 Limitación para reembolsos:** El beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos por este Servicio de asistencia únicamente en caso de notificación y acuerdo obtenido, de AXA Asistencia, con anticipación a la intervención de cualquier profesional que solucione el problema.

En los casos en que AXA Asistencia no tenga una disponibilidad de proveedores en el ámbito territorial definido para el servicio, el beneficiario podrá después de autorización previa por parte de AXA Asistencia contratar los servicios respectivos.

Los reembolsos se realizarán bajo las tarifas establecidas por AXA Asistencia y en ciudades donde AXA Asistencia no cuenta con proveedores.

**1.15.3.9 Declaración:** El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa y el beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

#### **1.16 Exclusiones**

##### **1.16.1 Asistencia al hogar**

**1.16.1.1** Residencias de veraneo o que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del beneficiario

**1.16.1.2** Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el beneficiario o por terceros.

**1.16.1.3** Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.

**1.16.1.4.** Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes o personas después de ocurrido un evento.

**1.16.1.5.** Las emergencias que se presenten a causa de un daño proveniente de la vivienda de un tercero que limite con la vivienda habitual del beneficiario.

**1.16.1.6.** Excluidos mantenimientos

**1.16.1.7.** Excluida tubería galvanizada

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

a. Expropiación, requisa o daños producidos en los bienes del beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

b. Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.

c. Actos u omisiones dolosas o de personas por las que sea civilmente responsable.

d. Guerra invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones y movimientos populares.

**1.16.2 Asistencia al vehículo:**

**Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:**

**1.16.2.1** Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a noventa (90) días calendario, no dan derecho a los servicios de asistencia suministrados. La Asistencia se excluye a partir del día noventa y uno (91).

**1.16.2.2.** Cuando el beneficiario realice gastos o arreglos de cualquier índole en el lugar del accidente automovilístico o posteriores a éste, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización de AXA Asistencia.

**1.16.2.3.** Quedan excluidas las motocicletas de cualquier tipo, así como los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías.

**1.16.2.4.** AXA Asistencia no proporcionará en ningún caso los gastos en que incurra el beneficiario de este anexo por concepto de:

a. Gasolina consumida durante el periodo de renta de un vehículo.

b. Multas de cualquier tipo que sean impuestas por las autoridades.

c. Hurto parcial o total del vehículo rentado.

d. Cualquier daño, perjuicio o impuesto que sufra o cause el vehículo rentado.

e. Cargos del deducible por accidente del vehículo rentado.

**1.16.2.5.** No estará cubierta bajo ninguna circunstancia la carga transportada.

**1.16.2.6.** Cuando el vehículo cubierto sea conducido por alguna persona que carezca de permiso o licencia expedida por la autoridad competente, para conducir el vehículo o la categoría asignada a la misma no corresponde al vehículo conducido.

**1.16.2.7.** Los vehículos utilizados para competencias no se encontrarán cubiertos.

**1.16.2.8.** La falta de aceites, acumuladores descargados o en mal estado no dan derecho al servicio de remolque.

**1.16.2.9.** Los vehículos de renta con o sin chofer, que se utilicen para el transporte de personas.

**1.16.2.10.** Las solicitudes de servicios para vehículos que al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho se hallen en zonas territoriales del país consideradas como "zona roja" o de grave perturbación del orden público determinado por la empresa prestadora del servicio de asistencia.

**1.16.2.11.** Las solicitudes de servicios para vehículos que al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho se encuentren en restricción de pico y placa y/o cualquiera otra restricción que la respectiva administración municipal o nacional llegare a implementar para limitar la circulación de los vehículos en cualquier ciudad o localidad del país y que sea objeto de la asistencia.

**1.16.2.12.** Las solicitudes de servicios para vehículos que al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho se demuestre que no se encuentran averiados o accidentados y esa sea la causa eficiente de la solicitud del servicio de asistencia.

**1.16.2.13.** Las solicitudes de servicios para vehículos que al momento de la ocurrencia del suceso, situación o hecho suministren datos errados o difusos que no permitan la eficiente prestación del servicio de asistencia al vehículo.

**1.16.2.14.** Acompañar al proveedor en todos los procedimientos que se realicen en la prestación del servicio, dentro de la vivienda o en el lugar del evento.

**1.16.3. Fuerza mayor o caso fortuito:** AXA Asistencia no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor o caso fortuito que impidan tal cumplimiento.

Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos naturales y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA Asistencia cumplir sus obligaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Legislación Civil y normas concordantes.

**1.16.4. AXA Asistencia no otorga cobertura en los eventos que se detallan a continuación:**

**1.16.4.1.** Dolo o culpa grave de quien prestó al beneficiario el servicio de asistencia

**1.16.4.2.** Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daños materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales

**1.16.4.3.** Reclamaciones por emergencias ocurridas fuera del territorio Nacional

**1.16.4.4.** Reclamaciones como consecuencia del extravío o pérdida de bienes

**1.16.4.5.** Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación de la emergencia, cuando el impedimento proceda de la víctima, de personas u órganos con poder público u otras personas grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

**1.16.4.6.** También quedan excluidas del servicio de Asistencia las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:

a. Huelga, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamiento, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, terremotos, temblores, huracanes, maremotos, fenómenos naturales o cualquier evento de fuerza mayor, tal y como está contemplado en el artículo 64 del Código Civil Colombiano.

b. Auto lesiones o participación del beneficiario en actos criminales.

c. La participación del beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

d. La participación, como profesional, del beneficiario y del vehículo en deportes, la participación en competiciones oficiales y en exhibiciones, pruebas de seguridad y/o resistencia.

e. La participación del beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, de coches y en cualquier clase de carreras y/o exhibiciones.

f. Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad de cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.

g. Cualquier enfermedad preexistente, crónica o recurrente y la convalecencia se considerará como parte de la enfermedad.

h. Embarazos en los últimos tres meses antes de la "fecha

probable de parto", así como este último y los exámenes prenatales no dan derecho a los servicios de ambulancia de ningún tipo.

i. Exámenes de la vista, con el fin de conseguir o corregir una graduación, así como procedimientos quirúrgicos como queratotomías radiales u otro tipo de cirugías con el fin de modificar errores refractarios.

j. Enfermedades mentales o alienación.

k. Trasplante de órganos o miembros de cualquier tipo.

l. Enfermedades o estados patológicos, Accidentes producidos por la ingestión intencionada o administración de tóxicos (drogas), narcóticos o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica, en viaje al exterior.

m. Suicidio o enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.

n. Las situaciones o enfermedades derivadas o descubiertas durante chequeos médicos y/o consultas previamente concertadas.

o. El equipo médico y el equipo técnico de AXA Asistencia, tendrá libre acceso al vehículo cubierto, al beneficiario y a su historia clínica, para conocer su situación y si tal acceso le es negado AXA Asistencia no tendrá obligación de prestar los Servicios de Asistencia.

**1.16.5 Asistencia Jurídica**

Quedan excluidos los Servicios de Asistencia Jurídica por:

a. Cuando el beneficiario realice gastos o arreglos de cualquier índole en el lugar del accidente automovilístico o posterior a éste, con cualquier persona.

b. Cuando el beneficiario no se quiera presentar ante la autoridad competente.

c. Este beneficio no aplica, si el problema es debido a la actividad profesional del beneficiario o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes.

d. Golpes o choques intencionados, así como la participación del Vehículo Cubierto en actos criminales.

**1.16.6. Asistencia a las mascotas**

8.\* Quedan excluidos los servicios de Asistencia a las mascotas reclamaciones que sean consecuencia de:

a. Lesiones causadas a la mascota asegurada por sus dueños.

b. La participación de la mascota en actos criminales.

c. Mascotas destinadas a fines comerciales.

d. Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.

F. El costo de prótesis, dentaduras, tratamientos odontológicos o cirugía plástica estética.

**1.17 Central de alarma**

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el beneficiario podrá llamar a la central de alarma de AXA Asistencia las 24 horas del día durante todo el año.

**TELÉFONOS: # 292**

**1.18 Periodo de Carencia**

Tiempos durante los cuales no se tiene cubrimiento del servicio de Asistencia Claro y aplica a partir del momento de la afiliación posterior a las 24 horas siguientes a la toma del plan.

## 2. BENEFICIOS EN MATERIA DE SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL EXTERIOR - CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

**Definiciones:** AXA Asistencia e Inter Partner Assistance: Sociedades prestatarias directas de Servicios de asistencia incluidos dentro del servicio de Asistencia Claro.

**Beneficiario:** Todo cliente de telefonía móvil de Claro que se afilie expresamente al servicio de Asistencia Claro y sus parientes en primer grado. Situación de asistencia: Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en los acápite siguientes, que le otorgue el derecho al beneficiario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el período de vigencia y en la territorialidad de validez.

**Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente (excluyendo la enfermedad) que ocurra durante el período de vigencia y en la territorialidad de validez.

**Enfermedad:** Cualquier enfermedad contraída por un beneficiario, originada después de su fecha de salida del país y que ocurra durante el período de vigencia y en la territorialidad de validez.

**Equipo médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de Inter Partner Assistance a un beneficiario, en la territorialidad de validez.

**Residencia permanente:** El domicilio habitual de un beneficiario, que para los efectos del presente reglamento debe ser Colombia.

**Período de vigencia.** Período durante el cual un beneficiario tiene derecho a obtener los Servicios de asistencia. En este caso el período de vigencia estará determinado por el reporte mensual que genere Claro de los beneficiarios que han cancelado oportunamente su factura.

**Territorialidad de validez:** Países donde se proporcionarán los Servicios de asistencia a un beneficiario. Cuando se trate de servicios de asistencia prestados por Inter Partner Assistance estos serán proporcionados en todos los países del mundo, excepto en Colombia. Por el contrario, cuando se refiera a los servicios de asistencia prestados por AXA Asistencia, serán proporcionados en el territorio Colombiano únicamente.

### 2.1 Servicios de asistencia a las personas en caso de accidente o beneficiario el mundo excepto en Colombia

**2.1.1 Referencia Médica:** En caso de accidente o enfermedad del beneficiario, el equipo médico de Inter Partner Assistance dará una contestación inicial a la petición de asistencia del beneficiario y le asesorará con respecto a los inmediatos pasos que el beneficiario deberá seguir. El equipo médico de Inter Partner Assistance no hará un diagnóstico, pero a petición del beneficiario, se ocupará para que se realice un diagnóstico apropiado:

- Mediante la visita personal de un médico,
- Concertando cita para el beneficiario en un centro médico apropiado.

**2.1.2 Traslado Médico:** En caso de accidente o enfermedad del beneficiario, Inter Partner Assistance organizará, y pagará:

- El control previo del equipo médico de Inter Partner Assistance en contacto con el médico que atiende al beneficiario herido o enfermo, para determinar, según la evolución de su estado, el medio más idóneo para su traslado hasta el centro hospitalario más cercano y adecuado. Ilimitado.
- El traslado al centro hospitalario más apropiado, de acuerdo con el médico tratante y el Equipo médico de Inter Partner Assistance según la naturaleza de las heridas o la Enfermedad, por vehículo, ambulancia, avión de línea regular o cualquier otro tipo de avión. El avión sanitario se utilizará en caso que las heridas o enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio del médico tratante y del equipo médico de Inter Partner Assistance. Ilimitado. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales.

c) El traslado de beneficiario en avión de línea regular y si las condiciones médicas lo permiten, al hospital o centro médico adecuado más cercano a su residencia permanente. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. Ilimitado.

**2.1.3 Repatriación a domicilio:** Si el beneficiario, después del tratamiento local, según el criterio del equipo médico de Inter Partner Assistance, no puede regresar a su domicilio como pasajero normal, Inter Partner Assistance organizará su traslado por avión de línea regular u otro medio que considere adecuado y se hará cargo de todos los gastos suplementarios de ambulancia locales en aeropuerto, si fuese necesario, y en el caso de que el ticket de regreso no fuese válido para tal propósito. Ilimitado

**2.1.4 Repatriación en caso de fallecimiento/ entierro local:** En caso de fallecimiento del Beneficiario, Inter Partner Assistance hará los arreglos que sean necesarios (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales), organizará y pagará por:

- El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la ciudad de residencia permanente (No quedan incluidos los gastos funerarios, ni de entierro) o,
- A solicitud de los herederos o representantes del beneficiario, el entierro local del beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de Inter Partner Assistance por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este Inciso. (Ilimitado).

**2.1.5 Gastos de Hotel por convalecencia:** Inter Partner Assistance pagará los gastos necesarios para la prolongación de la estancia en un hotel escogido por el beneficiario, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si esta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el equipo médico de Inter Partner Assistance. Esta garantía quedará limitada a \$ 150 USD por noche y por beneficiario, con un máximo de diez (10) noches.

**2.1.6 Tiquete de ida y vuelta para un familiar:** Si el beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a cinco (5) días, Inter Partner Assistance facilitará a un familiar o persona designada por el mismo y residente en Colombia, un tiquete de ida y vuelta para visitarle (Avión de línea regular clase económica en primera prioridad, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de Inter Partner Assistance.

**2.1.7 Gastos de Hotel para un acompañante:** En caso de hospitalización del beneficiario por un período superior a diez (10) días, Inter Partner Assistance pagará los gastos de estancia en un hotel para un acompañante escogido por el beneficiario hasta un máximo de \$150USD por noche, durante un máximo de diez (10) noches. Quedan excluidos de esta garantía los costos de teléfono, bar y restaurante.

**2.1.8 Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar:** Inter Partner Assistance organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del beneficiario por avión de línea regular en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado de consanguinidad (Padres, hijos o hermanos) o su cónyuge en el país de residencia permanente, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

**2.1.9 Búsqueda y transporte de equipajes y efectos personales:** En caso de robo o extravío de equipajes y efectos personales en vuelo comercial, Inter Partner Assistance prestará asesoramiento al beneficiario para la denuncia de los hechos y ayudará en su búsqueda. Si los objetos fueran recuperados, Inter Partner Assistance se encargará de su transporte hasta el lugar donde se encuentre el beneficiario en viaje o hasta su domicilio.

**2.1.10 Gastos médicos:** En caso de que el beneficiario sufra un accidente o una enfermedad súbita durante el período de validez de la garantía, Inter Partner Assistance, organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y gastos farmacéuticos hasta un límite de \$12.500 USD. Quedan excluidos:

- El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.

b) Gastos médicos y hospitalarios realizados fuera del país de residencia pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje u ocurridos en su país después del retorno del Beneficiario.

c) Los Gastos Médicos en caso de urgencias vitales por efecto de enfermedades preexistentes y sus complicaciones. En el momento que Inter Partner Assistance determine a través de los reportes médicos y el concepto de su equipo médico la existencia de una enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización, y/o tratamiento de urgencia, informara al beneficiario que todos los gastos médicos, de tratamiento y atención de urgencia derivados de esta preexistencia serán en su totalidad por cuenta del beneficiario e Inter Partner Assistance no tendrá ninguna obligación en este caso.

**2.1.11 Tiquete ida y vuelta para un profesional remplaceante:** Si el beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a ocho (8) días, Inter Partner Assistance facilitará a un profesional de la misma empresa y residente en el país de residencia del beneficiario, un tiquete de ida y vuelta (Avión clase económica) para reemplazarle en las tareas y trabajos que el beneficiario debía realizar por causa de su hospitalización.

### 2.2 Obligaciones del beneficiario / procedimientos

**2.2.1 Solicitud de asistencia:** En caso de urgencia y/o una Situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el beneficiario llamará a la central de alarma más cercana y proporcionará los siguientes datos:

- Su nombre y número de celular.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde Inter Partner Assistance puede contactar al beneficiario o a su representante.
- Descripción del problema o dolencia que le aqueje y del tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, Inter Partner Assistance podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El equipo médico de Inter Partner Assistance tendrá libre acceso a la historia clínica del beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del beneficiario para negar a Inter Partner Assistance el acceso a las informaciones necesarias para efectuar dicha comprobación, se entenderá que el beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia médica.

La llamada podrá ser por cobrar, y en el caso de que tal sistema no fuera posible, Inter Partner Assistance reembolsará los gastos de comunicación contra presentación de los comprobantes de dichas comunicaciones.

### 2.2.2 Falta de notificación a Inter Partner Assistance:

**a) Situación de peligro de la vida:** No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso de que peligre su vida, el beneficiario o su representante deberán siempre procurar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, a través de los medios más inmediatos y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de Inter Partner Assistance dentro de los 3 días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada.

**b) Hospitalización antes del aviso de Inter Partner Assistance:** Si se presenta un daño corporal que tenga por resultado la hospitalización del beneficiario antes de poder notificar a Inter Partner Assistance, el beneficiario o su representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar a la central de alarma de Inter Partner Assistance, dentro de los

(3) tres días siguientes al acontecimiento que causó el citado daño corporal o enfermedad. A falta de dicho aviso Inter Partner Assistance considerará al beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

**2.2.3 Traslado médico y repatriación:** Si el beneficiario solicita su traslado médico o repatriación, deberá cumplir con las siguientes normas:

a) Con el fin de ayudar a Inter Partner Assistance a tomar las medidas necesarias lo antes posible, el beneficiario o la persona que actúe por parte del mismo, deberá facilitar los siguientes datos:

a.1) Nombre, dirección y teléfono del centro hospitalario donde se encuentre internado el beneficiario.

a.2) Nombre, dirección y teléfono del médico local y, en caso necesario del médico de cabecera.

b) En cada caso, Inter Partner Assistance de acuerdo con el médico local, decidirá si el traslado debe ser efectuado, así como la fecha y el medio de transporte.

c) En caso de que Inter Partner Assistance tuviera que pagar el costo del transporte del beneficiario, este último deberá entregar el cupón no utilizado de su tiquete original o su contravalor, si tiene derecho a reembolso del mismo.

**2.2.4 Procedimiento para el reembolso de gastos médicos:** En caso de que gastos ocasionados por una intervención médica de urgencia, se produzcan antes de que el beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de Inter Partner Assistance, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en la cláusula 7.7. a) Y b), la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a Inter Partner Assistance para su aprobación junto con los siguientes documentos:

- a) Certificado médico.
- b) Facturas de honorarios, gastos de medicinas.

Para que la reclamación sea válida, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de Inter Partner Assistance, dentro de los (3) tres días siguientes a la fecha de intervención médica. El reembolso de gastos médicos será liquidado a las tarifas que Inter Partner Assistance tiene establecidas con sus proveedores.

### 2.3 Obligaciones generales del beneficiario

**2.3.1 Limitación:** En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.

**2.3.2 Cooperación:** El beneficiario cooperará con Inter Partner Assistance a fin de permitir, en caso de ser necesario, que Inter Partner Assistance recupere los pagos de las diversas fuentes, gastos e indemnizaciones. Dicha cooperación incluirá la entrega a Inter Partner Assistance de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos y el apoyo a Inter Partner Assistance, con cargo a Inter Partner Assistance para cumplir las formalidades necesarias.

**2.3.3 Prescripción y Caducidad:** Cualquier reclamación con respecto a una garantía prevista, debe ser presentada dentro de los sesenta días siguientes a la fecha en que se produzca, prescribiendo cualquier reclamación o acción legal una vez transcurrido dicho plazo. Aplica esta garantía únicamente para los casos que tengan derecho a reembolso de acuerdo al numeral 2. Falta de notificación a Inter Partner Assistance de las obligaciones del beneficiario/procedimientos a) y b).

**2.3.4 Subrogación:** Inter Partner Assistance se subrogará al beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. Cuando los servicios facilitados por Inter Partner Assistance estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, y se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al beneficiario.

**2.3.5. Fuerza mayor:** Inter Partner Assistance no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobierno o administración, fenómenos naturales y en general, toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a alguna de las partes cumplir con sus obligaciones.

**2.3.6 Responsabilidad:** La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de Inter Partner Assistance, e Inter Partner Assistance no será responsable de cualquier acto y omisión por parte de dichos proveedores que debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares de cuidado en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: médicos, hospitales, clínicas, ambulancias, abogados y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de Inter Partner Assistance a un beneficiario.

**2.3.7 Limitación de responsabilidad:** Las obligaciones que asume Inter Partner Assistance conforme al presente contrato quedarán limitadas a la prestación de los servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza de punitiva o de ejemplaridad. Además la responsabilidad de Inter Partner Assistance cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados y después del retorno del Beneficiario a su Residencia.

**2.3.8 Limitación para reembolsos:** El beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos en este Programa de asistencia únicamente en las situaciones relacionadas en el numeral 2. Falta de notificación a Inter Partner Assistance de las obligaciones del beneficiario/procedimientos a) y b).

**2.3.9 Declaración:** El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa y el beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

**2.3.10 Duración de viajes:** Serán cubiertos los perjuicios ocurridos durante viajes inferiores a (60) sesenta días.

### 2.4 EXCLUSIONES

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- 2.4.1. Accidentes causados por estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- 2.4.2. Suicidio, intento de suicidio y las lesiones resultantes del mismo.

2.4.3. La participación del beneficiario en carreras de autos u otros deportes peligrosos.

2.4.4. Las situaciones de asistencia ocurridas en viaje realizado en contra de una prescripción médica.

2.4.5. La práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.

2.4.6. Autolesiones o la participación del beneficiario en actos criminales, así como la participación del beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

2.4.7. Viajes por un término superior a noventa (90) días.

2.4.8. La participación del beneficiario en combates, salvo en casos de defensa propia.

2.4.9. Cualquier enfermedad preexistente al viaje, crónica o recurrente. La convalecencia se considerará como parte de la enfermedad.

2.4.10. No se cubrirán enfermedades coronarias y sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio.

2.4.11. Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.

2.4.12. Enfermedades mentales o alienación.

2.4.13. Enfermedades o estados patológicos producidos de

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

2.4.14. Suicidio y lesiones o enfermedades resultantes del intento de suicidio.

2.4.15. Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.

2.4.16. El Síndrome de Inmune-Deficiencia Adquirida (SIDA) y las enfermedades derivadas del mismo.

2.4.17. Los chequeos médicos y consultas pre-marcadas.

### 3. Centrales de alarma

En cuanto se produzca un accidente o incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el beneficiario podrá llamar a las centrales de alarma de Inter Partner Assistance, con operación las 24 horas del día durante todo el año.

Extremo Oriente: Singapur (656) 220 0500

Europa: Barcelona (3493) 228 7632

Estados Unidos: Tall Free 1 8666819023

Resto del Mundo: Tall Free 1 8666819023

### 4. Periodo de Carencia

Tiempos durante los cuales no se tiene cubrimiento del servicio de Asistencia Claro y aplica a partir del momento de la afiliación posterior a las 24 horas siguientes a la toma del plan.

### 5. Modificaciones al reglamento

Claro podrá en cualquier momento modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos de éste reglamento, lo cual será comunicado a los usuarios de telefonía móvil afiliados al servicio de Asistencia Claro por cualquier medio, incluyendo la publicación, en la página web de Claro. [www.claro.com.co](http://www.claro.com.co). Si publicada la modificación, limitación, supresión o adición, el usuario no solicita su desafiliación al servicio de Asistencia Claro dentro de los quince (15) días calendario siguiente, se entenderá que acepta incondicional e íntegramente las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones introducidas al reglamento.

Fecha última modificación: 18 de Enero 2016

### 6. Terminación del servicio de Asistencia Claro

Claro se reserva el derecho de dar por terminado unilateralmente en cualquier momento el servicio de Asistencia Claro, para lo cual, bastará el simple aviso a los usuarios afiliados al servicio, con diez (10) días calendario de antelación a la fecha en que pretende hacer efectiva la terminación, sin que por éste hecho, se cause ningún tipo de indemnización a cargo de Claro.

\* Los Usuarios de Claro que activaron el Servicio de Asistencia Claro, a partir del primero 1 de febrero de 2013, tendrán la cobertura de Asistencia Exequial.\*

El Servicio Asistencia Claro es válido para los usuarios de telefonía móvil de Comcel SA.

