

## **REGLAMENTO SERVICIO ASISTENCIA CLARO DEFINICIONES**

**ASISTENCIA CLARO PREPAGO:** Conjunto de Beneficios ofrecido por CLARO a los Usuarios que libremente deseen afiliarse, según los requisitos y condiciones establecidos en el presente reglamento, cuyo costo es descontado mensualmente a los usuarios de su saldo en su línea de telefonía móvil celular prepago. 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 Prepago:** Documento en el que se determinan los Beneficios y se establecen las condiciones y requisitos de operación del servicio de ASISTENCIA CLARO PREPAGO, el cual permanecerá publicado en la página web de CLARO con sus respectivas modificaciones o adiciones.

**Afiliados a Asistencia Claro Prepago:** Todo Usuario de CLARO PREPAGO que expresamente manifieste su intención de pertenecer al servicio de Asistencia Claro Prepago 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.

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

### **DEFINICIONES**

AXA Asistencia prestaría directamente de los Servicios de asistencia incluidos dentro del servicio de ASISTENCIA CLARO PREPAGO.

**Beneficiario:** Todo cliente Prepago de CLARO que se afilie expresamente al servicio de ASISTENCIA CLARO PREPAGO. 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.

**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, solo se considerará inscrita en el programa la primera vivienda para la cual el Beneficiario solicite el servicio de 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 aprobado el descuento para pagado del servicio de asistencia.

**Territorialidad de validez:** Ciudades donde se proporcionarán los Servicios de asistencia a un Beneficiario. 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, por accidente automovilístico, varada o hurto del vehículo, en viajes menores a 60 días, amparando el Vehículo cubierto y ocupantes (máximo 4 y un conductor). Cuenta con una cobertura de 1 evento al mes y máximo 2 eventos en el año por línea.

**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 GARANTIAS 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. Sin límite de eventos en el año.

**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 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 mas 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 \$80.000.

**1.1.1.3 Servicio de Carro Taller:** En caso de inmovilización del vehículo Cubierto a consecuencia de Auxilio de gasolina, Montaje de llanta averiada, Apertura de puerta de vehículo, en caso de pérdida de llaves, auxilio por daño de batería, 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.

## 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. Ilimitado.

**1.2.2 Gastos menores de reparación:** AXA ASISTENCIA cubrirá hasta un máximo de \$80.000 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 y corresponde a 1 evento al mes y máximo 2 eventos en el año.

**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. Solamente el costo del desplazamiento del profesional, será a cargo de AXA ASISTENCIA.

**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.

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 reestablecer el suministro de fluido eléctrico siempre que el estado de la instalación lo permita. Solamente el costo del desplazamiento del profesional, será a cargo de AXA ASISTENCIA.

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 encerramiento de la vivienda del Beneficiario, AXA ASISTENCIA enviará a la

mayor brevedad un técnico que realizará "La Asistencia de Emergencia" siempre y cuando las circunstancias así lo permitan. Solamente el costo del desplazamiento del profesional, será a cargo de AXA ASISTENCIA.

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.

## 1.3 ASISTENCIA PEQUEÑOS ACCESORIOS

Quando a consecuencia de un accidente el beneficiario presente una avería en los accesorios del vehículo o moto propiedad del beneficiario, el servicio de ASISTENCIA CLARO PREPAGO cubrirá los siguientes servicios, con una cobertura nacional en ciudades principales.

### 1.3.1. VEHICULOS LIVIANOS

Cuenta con 1 evento al mes por un máximo de 3 Eventos en el año.

- a) **SERVICIO EN CASO DE AVERIA DE LOS VIDRIOS LATERALES:** Axa Asistencia coordinara y reparará vidrios laterales del vehículo asociado a una emergencia. Con un monto máximo de \$100.000 pesos.
- b) **SERVICIO EN CASO DE DAÑO DE LAS LUNAS Y/O EMBLEMAS:** Axa Asistencia coordinara y reparará las lunas y/o emblemas externos del vehículo asociado a una emergencia, con un monto máximo de \$100.000 pesos
- c) **SERVICIO EN CASO DE AVERIA DE LOS BOMBILLOS DEL VEHICULO EXTERIORES:** Axa Asistencia coordinara y reparará los bombillos del vehículo exteriores

asociado a una emergencia. Hasta \$50.000 pesos por Evento.

### 1.3.2 MOTOS

Cuenta con 1 evento al mes por un máximo de 3 Eventos al año de Enero a Diciembre.

a) **SERVICIO EN CASO DE DAÑO DE LOS ESPEJOS LATERALES:** Axa Asistencia coordinara y direccionara el vehículo para la reparación de espejos para motocicletas asociado a una emergencia. Por un monto máximo de \$80.000 pesos por evento.

b) **SERVICIO EN CASO DE DAÑO DE LAS LUNAS Y/O EMBLEMAS:** Axa Asistencia coordinara y direccionara el vehículo para la reparación de lunas y/o emblemas externos asociado a una emergencia. Por un monto máximo de \$80.000 pro evento.

c) **SERVICIO EN CASO DE DAÑO DE BOMBILLOS EXTERIORES:** Axa Asistencia coordinara y direccionara el vehículo para la reparación de bombillos exteriores asociado a una emergencia, por un monto máximo de \$50.000 pesos por Evento.

## 1.4 ASISTENCIA JURÍDICA TELEFONICA

CONDICIONES GENERALES DE APLICACIÓN DEL SERVICIO: Beneficio válido para el dueño de la línea. La presente cobertura opera por evento máximo 1 evento al mes con 3 eventos al año y por un máximo de 30 minutos por cada llamada. Una vez conocida por AXA ASISTENCIA la situación en la cual se encuentra el beneficiario, 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:

**1.4.1 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.

**1.4.2 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.

**1.4.3 Derecho de responsabilidad contra terceros:** 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.

**1.4.4 Derecho Administrativo:** AXA ASISTENCIA prestará asesoramiento jurídico telefónico al Beneficiario, frente a las inquietudes de derecho administrativo que tenga. Tutelas, derechos de petición.

### 1.4.5 Asesoría Jurídica para reclamaciones en el servicio de Salud (EPS)

AXA Asistencia brindara asesoría telefónico al beneficiario frente a las inquietudes que tenga frente a reclamaciones frente a la EPS.

**PARAGRAFO:** La asesoría jurídica se marca en una acción de medio y no de resultado, para lo cual las asistencias establecidas en estas condiciones del servicio son meramente una "Asesoría", por tanto no implica responsabilidad sobre los conceptos emitidos por el profesional del derecho.

## 1.5 OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO / PROCEDIMIENTOS

**1.5.1 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, # línea 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 de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso al historial 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.

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.

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.

### 1.5.2 Obligaciones generales del beneficiario

**1.5.2.1 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.

**1.5.2.2 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.

**1.5.2.3 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.

**1.5.2.4 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.

**1.5.2.5 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 gravosa que razonablemente impida a alguna de las partes cumplir con sus obligaciones.

**1.5.2.6 Responsabilidad:** La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA, y esta 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: grúas, plomeros, vidrieros, abogados y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

**1.5.2.7 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.

**1.5.2.8 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.

**1.5.2.9 Declaración:** El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente Programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

## 1.6 EXCLUSIONES

### 1.6.1 ASISTENCIA AL HOGAR

1. Residencias de veraneo o que no puedan ser caracterizadas como viviendas habituales y permanentes del Beneficiario.
2. Establecimientos comerciales o residencias en parte utilizadas para fines comerciales, ya sea por el Beneficiario o por terceros.
3. Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
4. Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes o personas después de ocurrido un evento.
5. Las emergencias que se presenten en áreas comunes de edificios o conjuntos residenciales.
6. Excluidos mantenimientos
7. Excluida tubería galvanizada
8. No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- a. Expropiación, requisita 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.

**1.6.2 ASISTENCIA PEQUEÑOS ACCESORIOS Y VEHICULO:** Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

1. 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.

2. Quedan excluido los vehículos cuyo peso sea mayor a 3.5 toneladas, y los vehículos de servicio público destinados al transporte de pasajeros y mercancías. Por otra parte, para Asistencia al Vehículo quedan excluidas las motos.

3. 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.

4. No estará cubierta bajo ninguna circunstancia la carga transportada.

5. 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.

6. Los vehículos utilizados para competencias no se encontrarán cubiertos.

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

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

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. Se excluyen todos los demás pequeños accesorios del vehículo no estipulados en el numeral 1.3.

14. Se excluyen la asistencia de pequeños accesorios, en caso de hurto calificado.

15. Se excluyen las solicitudes de reembolso a causa de que el beneficiario se auto-asista en la reparación de los pequeños accesorios considerados en el numeral 1.3 para su vehículo.

16. Pintura o mano de obra sobre tapas de gasolina, lunas de espejo, brazos limpia brisas y emblemas externos.

17. Deterioro natural o daños debido al desgaste de tapas de gasolina, lunas de espejo, brazos limpia brisas y emblemas externos, así como los producidos por la inobservancia de las recomendaciones de uso y mantenimiento por parte de las fabricantes del vehículo o de la película de seguridad.

18. Averías a tapas de gasolina, lunas de espejo, brazos limpia brisas y emblemas externos por el mal uso de las herramientas y/o maquinarias usadas en el montaje o desmonte del producto.

19. Daños adicionales que haya sufrido el vehículo como consecuencia del daño de tapas de

gasolina, lunas de espejo, brazos limpia brisas y emblemas externos.

**1.6.3. 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.

**1.6.4 AXA ASISTENCIA no otorga cobertura en los eventos que se detallan a continuación:**

1. Dolo o culpa grave de quien prestó al beneficiario el servicio de asistencia  
2. Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daños materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales  
3. Reclamaciones por emergencias ocurridas fuera del territorio Nacional.

4. Reclamaciones como consecuencia del extravío o pérdida de bienes.

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.

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.

### **1.6.5 ASISTENCIA JURÍDICA**

Quedan excluidos los Servicios de Asistencia Jurídica por:

a. 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.

### **1.7 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: # 757

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

## **2. 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 afiliados al servicio de Asistencia Claro por cualquier medio, incluyendo la publicación , en la página web de CLARO. <http://www.claro.com.co/wps/portal/co/pc/corporaciones/movil/informacion-y-emergencias/asistencia-claro>

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: 10 de Enero del 2016

## **3. TERMINACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA CLARO PREPAGO**

CLARO se reserva el derecho de dar por terminado unilateralmente en cualquier momento el servicio de ASISTENCIA CLARO PREPAGO, 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.