

CONDICIONES

**Ramo:** Accidentes Personales Grupo

**Modalidades:** Pólizas Colectiva

**Tomador:** Banco BBVA Colombia S.A.

**Amparos:**

- **MUERTE ACCIDENTAL**
- **ASISTENCIAS**

**Cobertura:**

- **Muerte Accidental**

Si como consecuencia de un accidente amparado por la póliza el asegurado falleciera, la compañía pagará el capital asegurado contemplado en la carátula de póliza a los beneficiarios designados o a los de ley. Si el accidente causa lesiones que produzcan al asegurado dentro de los ciento ochenta (180) días siguientes a la fecha del accidente el fallecimiento.

**Exclusiones:** No hay.

**Cubrimiento:** En cualquier lugar del mundo, las 24 horas del día 365 días del año. El prestador y responsable del servicio de asistencia es la compañía ANDIASISTENCIA S.A.

**Grupo elegible:** Clientes del Banco BBVA Colombia con tarjetas de crédito, tarjetas amparadas y congeladas.

Adicional tendrán cobertura los Hijos del tarjetahabiente bajo estas condiciones:

- Solo tendrán cobertura en Asistencia Internacional
- Se contemplan únicamente los hijos menores de 18 años, no se amparan hijos mayores de 18 independiente que tengan o no alguna limitación o discapacidad, y para los hijastros menores de 18 años, se pedirá declaración extrajuicio.

**Póliza y certificados:**

Mensual, renovable automáticamente.

La cobertura inicia a las 24:00 horas del primer día del mes siguiente a la venta.

Líneas de atención desde el celular es # 267 o nacional como internacional (por cobrar) es +51 (1) 6463214 y en todo Colombia el 018000930214.

## Asistencias:

### 1. Asistencia en Viaje Internacional

ASISTENCIA INTERNACIONAL					
SERVICIOS		CLÁSICA	GOLD	PLATINUM	BLACK/INFINITE
<b>Especificaciones adicionales</b>	C obertura en días.	90 días consecutivos fuera de Colombia	90 días consecutivos fuera de Colombia	90 días consecutivos fuera de Colombia	90 das consecutivos fuera de Colombia
<b>Gastos Médicos Países NO SCHENGEN</b>	Gastos Médicos por Enfermedad o Accidente.	20.000 USD ( A plica deducible de 5 % )	30.000 USD ( A plica deducible de 5 % )	40.000 USD ( A plica deducible de 5 % )	50.000 USD ( A plica deducible de 5 % )
<b>Gastos Médicos Países SCHENGEN</b>	Gastos Médicos por Enfermedad o Accidente.	30.000 Euros ( A plica deducible de 5 % )	30.000 Euros ( A plica deducible de 5 % )	30.000 Euros ( A plica deducible de 5 % )	30.000 Euros ( A plica deducible de 5 % )
<b>Traslados Médicos</b>	Traslado médico.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Repatriación a domicilio después de tratamiento local.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Repatriación en caso de fallecimiento.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Traslados y Hospedajes</b>	Gastos de hotel por convalecencia por prolongación de la estancia indicada por el médico tratante.	400 USD , por noche, máximo 10 noches	400 USD , por noche, máximo 10 noches	500 USD , por noche, máximo 10 noches	500 USD , por noche, máximo 10 noches
	Tiquete ida y vuelta para un familiar para visitarle, en caso de hospitalización.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	A acompañamiento menores de 15 años.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Tiquete ida y vuelta para un profesional reemplazante por hospitalización superior a 8 días	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Gastos de Hotel para un profesional reemplazante por hospitalización superior a 8 días	400 USD , por noche, máximo 10 noches	400 USD , por noche, máximo 10 noches	500 USD , por noche, máximo 10 noches	500 USD , por noche, máximo 10 noches
	Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado en su ciudad de residencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Servicios de Información</b>	Asistencia administrativa para cumplir las formalidades con las autoridades competentes en el país de ocurrencia para reemplazar documentos perdidos u robados.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Transmisión de mensajes urgentes.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Servicio de Información 24 horas	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Referencia de grúas y talleres a nivel mundial	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Servicios Médicos</b>	Gastos farmacéuticos no hospitalarios	1.500 USD	1.500 USD	1.500 USD	1.500 USD
	Gastos odontológicos de urgencia	1.500 USD	1.500 USD	1.500 USD	1.500 USD
	Envío de medicamentos urgentes como consecuencia de una hospitalización	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	A delante de fianzas hospitalarias	12.000 USD	12.000 USD	12.000 USD	12.000 USD
	Referencia médica mediante Visita médica y Concertación de cita en un centro médico	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Expedición de certificaciones sobre los servicios de asistencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

<b>Asistencia jurídica</b>	A asistencia legal ejerza en caso de denuncia o demanda en su contra	10.000 USD gastos judiciales / 2.000 USD honorarios	10.000 USD gastos judiciales / 2.000 USD honorarios	10.000 USD gastos judiciales / 2.000 USD honorarios	15.000 USD gastos judiciales / 2.000 USD honorarios
	A delante de fianza por arresto como consecuencia de un accidente para obtener la libertad provisional del tarjetahabiente.	15.000 USD	15.000 USD	15.000 USD	15.000 USD
<b>Asistencia de equipaje</b>	Búsqueda y transporte de equipaje extraviado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	A delante por pérdida de equipaje	400 USD	400 USD	400 USD	550 USD
	Indemnización suplementaria por pérdida de equipaje	1.200 USD	1.600 USD	1.600 USD	1.800 USD
<b>Adicionales</b>	Retorno por Siniestro en el domicilio	Tiquete en vuelo regular de aerolínea comercial.	Tiquete en vuelo regular de aerolínea comercial.	Tiquete en vuelo regular de aerolínea comercial.	Tiquete en vuelo regular de aerolínea comercial.
	Protección hogar durante su viaje	Dos eventos al año, 20 SMLDV	Dos eventos al año, 20 SMLDV	Dos eventos al año, 20 SMLDV	Dos eventos al año, 20 SMLDV
	Asistencia a Familiares que no viajan	Dos eventos al año, 20 SMLDV	Dos eventos al año, 20 SMLDV	Dos eventos al año, 20 SMLDV	Dos eventos al año, 20 SMLDV
	Asistencias especializadas	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Pérdida de documentos durante el viaje	Un evento al año, 50 SMLDV	Un evento al año, 50 SMLDV	Un evento al año, 50 SMLDV	Un evento al año, 50 SMLDV

## ANEXO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL

Mediante el presente anexo, BBVA Seguros, en adelante la compañía, garantiza los servicios de asistencia en viaje internacional, contenidos en las siguientes cláusulas:

### PRIMERA: OBJETO DEL ANEXO

En virtud del presente anexo, la compañía de asistencia garantiza la puesta a disposición del tarjetahabiente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, cuando éste se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido en el curso de un viaje fuera de su domicilio habitual, realizado en cualquier medio de locomoción, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

### SEGUNDA: DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

#### 1. Tarjetahabiente:

Titular de las tarjetas emitidas por el BBVA en cualquiera de las franquicias Visa (Clásica / Standard) (Oro / Gold Empresarial) (Infinite) y/o MasterCard (Platinum) (Signature / Black), y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

### TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL

Las prestaciones referidas en el presente anexo se extenderán a todos los países del mundo, exceptuando el territorio de la República de Colombia, siempre y cuando la permanencia del Tarjetahabiente y/o beneficiario(s) fuera de su domicilio habitual no sea superior al indicado en el cuadro de servicios.

#### **CUARTA: PRESTACIONES A LAS PERSONAS**

Las prestaciones relativas a las personas son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

a. Gastos médicos por accidente o enfermedad.

Si durante el viaje el Tarjetahabiente sufre un accidente o enfermedad general no crónica ni preexistente, la compañía de asistencia se encargará de organizar y asumir los gastos de asistencia médica de urgencia que se generen por:

- Hospitalización.
- Intervención quirúrgica.
- Honorarios médicos.
- Productos farmacéuticos hospitalarios prescritos por el médico tratante.

El límite para este servicio opera por evento, de acuerdo a lo relacionado en el cuadro de servicios y se encuentra limitado a dos (2) eventos por año y por persona.

Este servicio tiene un deducible del 5%, es decir que el tarjetahabiente asumirá el 5% inicial del total de la cobertura dependiendo el tipo de tarjeta, y a partir del 6%, la compañía de asistencia entrará a cubrir la prestación de Gastos Médicos, hasta el tope de cobertura.

b. Traslado médico entre centros hospitalarios.

Si durante la urgencia del viaje el Tarjetahabiente sufre un accidente o una enfermedad que le ocasione una condición médica crítica y el tratamiento prestado en el lugar de hospitalización no fuere suficientemente idóneo según el criterio del médico tratante, la compañía de asistencia coordinará y pagará los gastos de transporte médico en el medio más idóneo el cual podrá ser ambulancia, taxi, avión comercial u otro tipo de avión según las circunstancias del beneficiario hasta el centro hospitalario más cercano y apropiado según la naturaleza de las heridas o de la enfermedad y exclusivamente dentro de los límites territoriales del país donde se encuentre el beneficiario, utilizando el medio de locomoción disponible. Todo traslado deberá ser autorizado por un facultativo y por el departamento médico.

c. Repatriación a domicilio después de tratamiento local, según criterio médico y si no puede regresar a su domicilio como pasajero normal

Si durante el viaje el Tarjetahabiente sufre un accidente o una enfermedad súbita e imprevista, y una vez atendido y tratado médicamente por los profesionales de la entidad sanitaria respectiva, éstos determinan que es conveniente suspender el viaje y realizar una repatriación médica, La compañía de asistencia se encargará de organizar en coordinación con su equipo médico el traslado del beneficiario hasta la ciudad de residencia en Colombia. Dicho traslado se hará en el medio más idóneo, sujeto a las condiciones de tiempo, lugar y estado clínico del beneficiario. Todo traslado deberá ser autorizado por un facultativo y por el departamento médico de la compañía de asistencia. En todo caso el equipo médico de la compañía de asistencia mantendrá los contactos necesarios con el Centro Hospitalario de que se trate o con el facultativo a cargo, a fin de supervisar que el transporte y traslado del beneficiario sea el adecuado.

d. Repatriación en caso de fallecimiento

En caso de fallecimiento del Tarjetahabiente durante el viaje, la compañía de asistencia efectuará los trámites para el transporte de los restos mortales fuera del territorio nacional y asumirá los gastos de:

Traslado desde el sitio de defunción hasta su ciudad de residencia, en aerolínea comercial vuelo regular. Quedan expresamente excluidos de esta prestación los servicios religiosos, funerales y ataúdes especiales.

e. Gastos de hotel por convalecencia

Si durante el viaje y por prescripción médica de incapacidad que impida la continuación del viaje, el Tarjetahabiente tuviera que prolongar su estadía, la compañía de asistencia se hará cargo de los gastos de alojamiento y alimentación en un hotel hasta por la suma establecida, por un período máximo de 10 días.

f. Tiquete ida y regreso para un familiar en caso de hospitalización

Cuando el Tarjetahabiente debe permanecer hospitalizado por más de 5 días la compañía de asistencia coordinará el traslado de un familiar en vuelo regular de aerolínea comercial.

g. Acompañamiento de menores de 15 años

Si los menores de 15 años que viajan con el Tarjetahabiente y por causa de un accidente o enfermedad o traslado de éste quedan desatendidos y no pudieran continuar el viaje, la compañía de asistencia organizará su regreso y pagará la tarifa aérea en clase económica para su retorno al país de residencia, proporcionando una persona que los acompañe, siempre y cuando los menores no puedan efectuar tal regreso con el boleto aéreo original.

Si fuese necesario continuar el viaje, la compañía de asistencia pagará un pasaje en clase económica, más los gastos que genere dicho regreso, para que un familiar se haga cargo del menor y lo regrese al país de residencia.

i. Tiquete ida y regreso para un profesional reemplazante por hospitalización superior a 8 días

Cuando la permanencia del Tarjetahabiente es por asuntos laborales y debe permanecer hospitalizado por accidente o enfermedad general por más de 8 días la compañía de asistencia coordinará el traslado de un profesional reemplazante en vuelo regular de aerolínea comercial

j. Gastos de Hotel para un profesional reemplazante por hospitalización superior a 8 días

Cuando el tarjetahabiente deba permanecer hospitalizado por más de 8 días, la compañía de asistencia cubrirá los gastos de alojamiento y alimentación hasta por 10 días y hasta el límite indicado del profesional reemplazante.

k. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad (Padres o hijos) o su cónyuge en su ciudad de residencia

Cuando con ocasión de un accidente, enfermedad o muerte del acompañante de viaje o con ocasión de muerte del cónyuge, padre, madre, o hijos, el tarjetahabiente deba interrumpir su viaje, la compañía de asistencia se hará cargo del tiquete de regreso en aerolínea comercial clase económica, hasta su ciudad de residencia, siempre y cuando el beneficiario no pueda efectuar tal regreso con el boleto aéreo original y hasta el límite indicado.

l. Asistencia administrativa para cumplir las formalidades con las autoridades competentes en el país de ocurrencia para reemplazar documentos perdidos u robados.

Si el tarjetahabiente estando de viaje, pierde o le es robado un documento importante para la continuación del viaje, la compañía de asistencia le proporcionará la información necesaria para las diligencias concernientes al reemplazo de tales documentos.

m. Transmisión de mensajes urgentes derivados de los servicios prestados en el servicio de asistencia

La compañía de asistencia se encargará de transmitir los mensajes, urgentes o justificados del tarjetahabiente, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos.

n. Información 24 horas

La compañía de asistencia, a solicitud del tarjetahabiente, podrá brindar la siguiente información:

- Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas extranjeras
- Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas
- Información de itinerarios y tarifas de vuelos regulares Internacionales

o. Referencia de grúas y talleres a nivel mundial cercanos al lugar donde se encuentre el Beneficiario

La compañía de asistencia, a solicitud del tarjetahabiente, podrá brindar referencia de grúas y talleres a nivel mundial cercanos al lugar donde se encuentre el tarjetahabiente.

p. Gastos farmacéuticos no hospitalarios

Si durante la permanencia del tarjetahabiente fuera de su domicilio habitual, sufre un accidente o una enfermedad general que no requiera de su hospitalización, la compañía de asistencia cubrirá el valor del medicamento prescrito por el médico tratante hasta por la suma establecida.

q. Gastos odontológicos de urgencia

Si durante el viaje el tarjetahabiente sufre un accidente o enfermedad odontológica la compañía de asistencia se encargará de organizar y asumir los gastos de asistencia odontológica de urgencia. El valor cubierto bajo este servicio opera por evento.

Se excluyen de esta prestación:

- Tratamientos de ortodoncia
- Tratamientos de conductos y coronas
- Tratamientos estéticos

r. Envío de medicamentos urgentes como consecuencia de una hospitalización

La compañía de asistencia se encargará de la localización de medicamentos indispensables, de uso habitual del tarjetahabiente, siempre que no sea posible obtenerlos localmente o sustituirlos por otros. Será por cuenta del tarjetahabiente, el costo de los medicamentos y los gastos e impuestos de aduanas.

s. Adelanto de fianzas hospitalarias en caso de hospitalización del Beneficiario y que los gastos incurridos superen el máximo establecido como servicio de gastos médicos

En caso que durante el viaje el tarjetahabiente sufra un accidente y una vez agotados los límites otorgados en el presente documento para el servicio de asistencia médica por accidente o por enfermedad, el operador de asistencia a solicitud del tarjetahabiente, podrá tramitar un adelanto de fondos hasta el límite indicado en calidad de préstamo. Este límite operará de igual manera si el tarjetahabiente sufre un hurto simple o calificado del dinero que lleva en su viaje, siempre que exista una

denuncia formal ante las autoridades pertinentes, la copia que debe ser enviada vía fax a los números que se le indiquen al momento de solicitar el servicio.

El tarjetahabiente acepta cumplir con todos los requisitos que la compañía de asistencia le exija para el otorgamiento de dicho préstamo.

t. Referencia médica mediante Visita médica y Concertación de cita en un centro médico:

La compañía de asistencia pone a disposición del tarjetahabiente el servicio de referencia médica básica telefónica las 24 horas al día los 365 días del año, donde podrá informar los nombres y teléfonos de:

- Diferentes profesionales de la salud para una visita médica.
- Centros médicos para solicitar citas.

Este servicio es solo de información, por lo que la compañía de asistencia no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el tarjetahabiente.

u. Expedición de certificaciones sobre los servicios de asistencia

A solicitud del tarjetahabiente, la compañía de asistencia expedirá un certificado donde consten las prestaciones de gastos médicos por enfermedad o accidente, siempre y cuando la permanencia del tarjetahabiente fuera del país se ajuste a los tiempos establecidos en el cuadro de servicios.

#### **QUINTA: PRESTACIONES JURÍDICAS**

a. Asistencia legal ejerza en caso de denuncia o demanda en su contra

b. En caso de que durante el viaje, el tarjetahabiente tenga un problema de tipo legal con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente que no tenga relación con actividades comerciales, ni esté relacionado con cargos de tráfico y/o posesión de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otra acción criminal, la compañía de asistencia pagará los honorarios de abogados que le asesorarán en los trámites iniciales de defensa. Esta prestación cubre tales honorarios hasta el límite establecido en el cuadro de servicios.

c. Adelanto de fianza por arresto como consecuencia de un accidente para obtener la libertad provisional del Beneficiario.

La compañía de asistencia garantizará en calidad de préstamo al tarjetahabiente el pago de una fianza legal exigida por las autoridades para su libertad condicional hasta el límite establecido, cuando el tarjetahabiente fuera detenido imputándosele una responsabilidad en un accidente, siempre que el mismo no se trate de cargos por tráfico y/o posesión de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otra acción criminal.

Esta prestación está sujeta a la verificación de dichos cargos tanto nacional como internacionalmente. Si durante el proceso el tarjetahabiente no asiste a cualquier citación del tribunal o entidad judicial respectiva, la compañía de asistencia podrá exigir el reintegro inmediato del préstamo. En cualquier circunstancia, el préstamo otorgado perentoriamente dentro de los 90 días calendario siguiente al desembolso realizado.

El titular acepta cumplir con todos los requisitos que la compañía de asistencia le exija para el otorgamiento de dicho préstamo.

**SEXTA: PRESTACIONES AL EQUIPAJE**

a. Búsqueda y transporte de equipaje extraviado, prestando asesoría para la denuncia de los hechos y ayuda en su búsqueda. Si los objetos son encontrados, transporte hasta el lugar de viaje o hasta su ciudad de residencia

La compañía de asistencia asesorará al tarjetahabiente para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y efectos personales en vuelo regular de aerolínea comercial o en una compañía de transporte terrestre. En caso de su recuperación, se encargará de su traslado hasta su lugar de destino o hasta el domicilio del beneficiario, según las circunstancias de tiempo y de lugar.

b. Adelanto por pérdida de equipaje y si el mismo no fuera recuperado dentro de la doce (12) horas siguientes

En caso de que el equipaje del tarjetahabiente se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial, y no fuese recuperado dentro de las 12 horas siguientes a su llegada, la compañía de asistencia abonará al titular la cantidad establecida, sin perjuicio de los valores que le reconozca la aerolínea por tal concepto. Esta prestación únicamente aplica para viaje con destinos diferentes al lugar de domicilio.

c. Indemnización suplementaria por pérdida de equipaje.

Si el tarjetahabiente sufriera la pérdida definitiva de su equipaje durante su transporte en aerolínea comercial o en una compañía de transporte terrestre, la compañía de asistencia le reconocerá como indemnización según el peso del equipaje aforado hasta el máximo señalado en el cuadro de prestaciones, descontando lo abonado por la aerolínea. Para ello el tarjetahabiente deberá presentar copia de la denuncia de la pérdida ante la aerolínea y la respuesta formal de la aerolínea de la pérdida definitiva del equipaje.

**SÉPTIMA: NUEVAS PRESTACIONES ADICIONALES**

a. Retorno por Siniestro en el domicilio

Si durante el transcurso de un viaje, estando el tarjetahabiente fuera de su domicilio, se produjera un siniestro grave que lo convierta en inhabitable, la compañía de asistencia pondrá a disposición del tarjetahabiente y familiares en calidad de beneficiarios, un tiquete en avión de línea regular clase económica de regreso a su domicilio.

**ÁMBITO TERRITORIAL PARA ASISTENCIAS ADICIONALES**

Las coberturas relacionadas a continuación, se brindarán únicamente en el casco urbano de Bogotá D.C. Manizales, Barranquilla, Cartagena, Medellín, Cali y Bucaramanga.

b. Protección hogar durante su viaje

Si se produce un robo en el hogar del Beneficiario, el cual haya afectado la seguridad del inmueble, la compañía de asistencia proporcionará un vigilante de seguridad durante el tiempo necesario hasta que se logre restablecer la seguridad de la vivienda.

Si se produjera una emergencia por inundación, fuga de agua, rotura de vidrios de fachada y/o incendio por daño eléctrico en el lugar de residencia durante el viaje del tarjetahabiente, la compañía de asistencia, previa autorización del mismo para acceder a la vivienda, enviará al proveedor más idóneo para intentar resolver dicha emergencia.

La presente cobertura tiene un límite de Dos (2) eventos al año, y ampara hasta 20 SMLDV por evento.



c. Asistencia a Familiares que no viajan

La compañía de asistencia realizará la gestión, coordinación y supervisión de los servicios profesionales que se mencionan a continuación, los cuales se brindarán a los familiares del Beneficiario, (Padres, hijos y conyugue), siempre y cuando se evidencie que el titular de la tarjeta se encuentra de viaje:

- Hogar: Servicios de Plomería, Cerrajería, Albañilería, Vidriería. Estas coberturas se brindarán en la vivienda del titular de la tarjeta.
- Médica: Ambulancia, Médico a Domicilio.
- Vial: Grúa, Reparaciones in situ. Este servicio se brindará a cualquiera de los vehículos de propiedad de los familiares del titular (Padres, hijos y conyugue).

La presente cobertura tiene un límite de Dos (2) eventos al año, y ampara hasta 20 SMLDV por evento.

d. Asistencias especializadas

El tarjetahabiente podrá acceder a los siguientes servicios de asistencia Concierge:

- Información previa al viaje: El tarjetahabiente podrá solicitar información acerca de los trámites de visa para cada país, estado de tiempo, moneda local, tipo de cambio e información acerca de las vacunas que acostumbran a pedir como requisito para el turismo en ciertos países.
- Asistencia en auxilio en caso de pérdida de documentos y tarjetas de crédito: Si el tarjetahabiente sufriera la pérdida de pasaporte o tarjetas bancarias durante el viaje, la compañía de asistencia de asistencia lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para la sustitución o reposición de tales documentos.

e. Pérdida de documentos durante el viaje

La compañía de asistencia se encargará de sufragar los gastos de reposición o de expedición de los duplicados de los documentos del tarjetahabiente que se requieran para regresar al país, como consecuencia de una pérdida estando de viaje, contra la presentación de los recibos originales de pago correspondientes a la expedición de los documentos siempre que el tarjetahabiente lo haya comunicado a La compañía de asistencia en un lapso no mayor a 24 horas después de ocurrida la pérdida.

La presente cobertura tiene un límite de un (1) evento por viaje, y ampara hasta 50 SMLDV por evento.

**OCTAVA: EXCLUSIONES GENERALES**

No son objeto de asistencia las prestaciones y hechos siguientes:

a) Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la compañía de asistencia; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía de asistencia.

b) Las enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje, preexistente y/o congénita (conocidas o no por el beneficiario).

c) La muerte producida por suicidio, y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.

d) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del beneficiario.

e) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.

f) Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.

g) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, parto y sus complicaciones.

h) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición.

Quedan excluidas las consecuencias de los hechos siguientes:

a) Los causados por mala fe del beneficiario.

b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.

e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.

#### **SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**

En caso de evento cubierto por el presente anexo, el tarjetahabiente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, debiendo indicar su nombre, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, el número de identificación de la tarjeta del banco, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa

En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

#### **OCTAVA: LÍMITE RESPONSABILIDAD**

El proveedor de servicios responde por los servicios de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente anexo. En consecuencia no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación.

#### **NOVENA: REEMBOLSOS**

El tarjetahabiente deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de la compañía de asistencia, debiendo indicar su nombre, el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, el número de identificación de la tarjeta del banco, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, la compañía de asistencia dará al tarjetahabiente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales que cumplan los requisitos de ley de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

## 2. Asistencia en Viaje Nacional

A SISTENCIA NACIONAL PAGINA 1					
SERVICIOS		CLÁSICA / STANDARD	ORO / GOLD EMPRESARIAL	PLATINUM	SIGNATURE / BLACK / INFINITE
Especificaciones adicionales	<b>Territorialidad</b>	En Colombia, por viaje, a más de 25Kms fuera de la ciudad de residencia	En Colombia, por viaje, a más de 25Kms fuera de la ciudad de residencia	En Colombia, por viaje, a más de 0 Kms fuera de la ciudad de residencia	
	<b>Beneficiarios</b>	Titular, cónyuge, hijos menores de 25 años y padres	Titular, cónyuge, hijos menores de 25 años y padres	Titular, cónyuge, hijos menores de 25 años y padres	Titular, cónyuge, hijos menores de 25 años y padres
Traslados Médicos	<b>Traslado médico al centro hospitalario más cercano en ambulancia, avión comercial u otro tipo de avión según las circunstancias</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Repatriación a domicilio después de tratamiento local, según criterio médico y si no puede regresar a su domicilio como pasajero normal</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Repatriación en caso de fallecimiento</b> - Traslado del cuerpo al lugar de sepultura en la ciudad de residencia - O entierro local (lugar de la emergencia)	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Traslados y Hospedajes	<b>Gastos de hotel por convalecencia por prolongación de la estancia indicada por el médico tratante</b>	200 USD, por noche, máximo 10 noches	200 USD, por noche, máximo 10 noches	250 USD, por noche, máximo 10 noches	250 USD, por noche, máximo 10 noches
	<b>Tiquete ida y vuelta para un familiar para visitarle, en caso de hospitalización superior a 5 días del Beneficiario</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Gastos hotel para acompañante, en caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a 5 días</b>	200 USD, por noche, máximo 10 noches	200 USD, por noche, máximo 10 noches	250 USD, por noche, máximo 10 noches	250 USD, por noche, máximo 10 noches
	<b>Acompañamiento menores de 15 años</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Tiquete ida y vuelta para un profesional reemplazante por hospitalización superior a 8 días</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Gastos de Hotel para un profesional reemplazante por hospitalización superior a 8 días</b>	200 USD, por noche, máximo 10 noches	200 USD, por noche, máximo 10 noches	250 USD, por noche, máximo 10 noches	250 USD, por noche, máximo 10 noches
	<b>Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado (Padres, hijos) o su cónyuge en su ciudad de residencia</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

**ASISTENCIA NACIONAL PAGINA 2**

SERVICIOS	CLÁSICA / STANDARD	ORO / GOLD EMPRESARIAL	PLATINUM	SIGNATURE / BLACK / INFINITE	
<b>Servicios de Información</b>	Asistencia administrativa para cumplir las formalidades con las autoridades competentes en el país de ocurrencia para reemplazar documentos perdidos u robados.	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
	Transmisión de mensajes urgentes derivados de los servicios prestados en el servicio de asistencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
	<b>Información 24 horas</b> -Renta de equipos: celulares y computadores portátiles  - Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas extranjeras  - Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas  - Información de itinerarios y tarifas de vuelos regulares Internacionales	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
	Información de carreteras a nivel nacional	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
	Referencia de técnicos para el hogar	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
<b>Servicios Médicos</b>	<b>Referencia médica mediante:</b> -Visita médica -Concertación de cita en un centro médico	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
	Localización y envío de medicamentos urgentes como consecuencia de una hospitalización	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
	Gastos farmacéuticos no hospitalarios	200 USD en caso de accidente o enfermedad	200 USD en caso de accidente o enfermedad	200 USD en caso de accidente o enfermedad	200 USD en caso de accidente o enfermedad
	Gastos odontológicos de urgencia	200 USD en caso de accidente o enfermedad	200 USD en caso de accidente o enfermedad	200 USD en caso de accidente o enfermedad	500 USD en caso de accidente o enfermedad
<b>Asistencia de equipaje</b>	<b>Búsqueda y transporte de equipaje extraviado, prestando asesoría para la denuncia de los hechos y ayuda en su búsqueda.</b>  Si los objetos son encontrados, transporte hasta el lugar de viaje o hasta su ciudad de residencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	
	A delanto por pérdida de equipaje y si el mismo no fuera recuperado dentro de la doce (12) horas siguientes. Hasta máximo 2 eventos en el año	200 USD	200 USD	200 USD	300 USD
	Indemnización suplementaria por pérdida de equipaje.	200 USD / Máximo 20 Kilogramos	400 USD Máximo 20 Kilogramos	600 USD Máximo 25 Kilogramos	800 USD Máximo 30 Kilogramos

## **ANEXO DE ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL**

Mediante el presente anexo, BBVA SEGUROS, en adelante la Compañía, garantiza los servicios de asistencia en viaje internacional, contenidos en las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA: OBJETO DEL ANEXO**

En virtud del presente anexo, la Compañía garantiza la puesta a disposición del tarjetahabiente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, cuando éste se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido en el curso de un viaje fuera de su domicilio habitual, realizado en cualquier medio de locomoción, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

### **SEGUNDA: DEFINICIONES**

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

#### 1. Tarjetahabiente:

Titular de las tarjetas emitidas por el BBVA en cualquiera de las franquicias Visa (Clásica / Standard) (Oro / Gold Empresarial) (Infinite) y/o MasterCard (Platinum) (Signature / Black), y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

Para los efectos de este anexo, tienen además la condición de beneficiario:

- El titular de la tarjeta.
- El Cónyuge
- Hijos menores de 25 años y padres.

### **TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL**

Las coberturas referidas se extenderán al territorio de la República de Colombia, siempre y cuando la permanencia del beneficiario(s) fuera de su domicilio habitual no sea superior a lo indicado en el cuadro de servicios.

### **CUARTA: PRESTACIONES A LAS PERSONAS**

Las prestaciones relativas a los beneficiarios son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

a. Traslado médico al centro hospitalario más cercano en ambulancia, avión comercial u otro tipo de avión según las circunstancias.

La compañía asumirá los gastos de traslado del tarjetahabiente al centro hospitalario más cercano según las circunstancias de tiempo, modo y lugar y habilitada para la prestación de servicios de traslados de pacientes, o en el medio que considere más idóneo el médico que le atienda. La Compañía mantendrá los contactos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atiendan al tarjetahabiente, para supervisar que el traslado sea el adecuado.

b. Repatriación a domicilio después de tratamiento local, según criterio médico y si no puede regresar a su domicilio como pasajero normal.

Si durante el viaje el beneficiario sufre un accidente o una enfermedad súbita e imprevista, y una vez atendido y tratado médicamente por los profesionales de la entidad sanitaria respectiva, éstos determinan que es conveniente suspender el viaje y realizar una repatriación médica, La Compañía se encargará de organizar en coordinación con su equipo médico el traslado hasta la ciudad de residencia en Colombia. Dicho traslado se hará en el medio más idóneo, sujeto a las condiciones de tiempo, lugar y estado clínico del Titular. Todo traslado deberá ser autorizado por un facultativo y por el departamento médico de la Compañía. En todo caso el equipo médico de la compañía mantendrá los contactos necesarios con el Centro Hospitalario de que se trate o con el facultativo a cargo, a fin de supervisar que el transporte y traslado del beneficiario sea el adecuado.

c. Repatriación en caso de fallecimiento.

En caso de fallecimiento del beneficiario durante el viaje, la Compañía efectuará los trámites para el transporte de los restos mortales dentro del territorio nacional y asumirá los gastos de traslado desde el sitio de defunción hasta su ciudad de residencia, en aerolínea comercial vuelo regular. Quedan expresamente excluidos de esta prestación los servicios religiosos, funerales y ataúdes especiales.

d. Gastos de hotel por convalecencia por prolongación de la estancia indicada por el médico tratante. Si durante el viaje y por prescripción médica de incapacidad que impida la continuación del viaje, el beneficiario tuviera que prolongar su estadía, la Compañía se hará cargo de los gastos de alojamiento y alimentación en un hotel hasta por la suma establecida en el cuadro de servicios.

e. Tiquete ida y regreso para un familiar, en caso de hospitalización superior a 5 días del Beneficiario.

Cuando el beneficiario deba permanecer hospitalizado por más de 5 días, la Compañía coordinará el traslado de un familiar en vuelo regular de aerolínea comercial siempre que este se encuentre solo.

f. Gastos hotel para acompañante, en caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a 5 días.

Cuando el beneficiario deba permanecer hospitalizado por más de 5 días, la Compañía cubrirá los gastos de alojamiento y alimentación hasta por 5 días y hasta el límite indicado en el cuadro de servicios.

g. Acompañamiento menores de 15 años.

Si los menores de 15 años que viajan con el beneficiario y por causa de un accidente o enfermedad o traslado de éste quedan desatendidos y no pudieran continuar el viaje, la Compañía organizará su regreso y pagará la tarifa aérea en clase económica para su retorno al país de residencia, proporcionando una persona que los acompañe, siempre y cuando los menores no puedan efectuar tal regreso con el boleto aéreo original.

Si fuese necesario continuar el viaje, la Compañía pagará un pasaje en clase económica, más los gastos que genere dicho regreso, para que un familiar se haga cargo del menor y lo regrese al país de residencia.

h. Tiquete ida y regreso para un profesional reemplazante por hospitalización superior a 8 días. Cuando la permanencia del beneficiario es por asuntos laborales y debe permanecer hospitalizado por más de 8 días, la Compañía coordinará el traslado de un profesional reemplazante en vuelo regular de aerolínea comercial

i. Gastos de Hotel para un profesional reemplazante por hospitalización superior a 8 días.

Cuando el beneficiario deba permanecer hospitalizado por más de 8 días, la Compañía cubrirá los gastos de alojamiento y alimentación hasta por 5 días y hasta el límite indicado para el profesional reemplazante.

j. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad (Padres, hijos) o su cónyuge en su ciudad de residencia.

Cuando con ocasión de la de muerte del cónyuge, padre, madre, o hijos, el beneficiario deba interrumpir su viaje, la Compañía se hará cargo del tiquete de regreso en aerolínea comercial clase económica, hasta su ciudad de residencia, siempre y cuando el beneficiario no pueda efectuar tal regreso con el boleto aéreo original y hasta el límite indicado.

k. Asistencia administrativa para cumplir las formalidades con las autoridades competentes en el país de ocurrencia para reemplazar documentos perdidos o hurtados.

Si el beneficiario estando de viaje en, pierde o le es hurtado un documento importante para la continuación del viaje, la Compañía le proporcionará la información necesaria para las diligencias concernientes al reemplazo de tales documentos.

l. Transmisión de mensajes urgentes derivados de los servicios prestados en el servicio de asistencia. La Compañía se encargará de transmitir los mensajes, urgentes o justificados del beneficiario, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos.

m. Información 24 horas

La Compañía, a solicitud del beneficiario, podrá brindar la siguiente información:

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles
- Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas extranjeras
- Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas
- Información de itinerarios y tarifas de vuelos regulares Internacionales
- Información de carreteras a nivel nacional
- Referencia de técnicos para el hogar

n. Información de carreteras a nivel nacional

La Compañía informará al tarjetahabiente cuando así lo requiera, el estado de las carreteras en Colombia, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico, y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos. De acuerdo a la información suministrada por los organismos de tránsito e Invias.

o. Referencia de otros profesionales al hogar

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del tarjetahabiente, la compañía referirá a técnicos en las siguientes especialidades:

- Secado de alfombras
- Carpintero
- Pintor
- Arquitecto
- Decorador
- Ebanista
- Técnicos para TV satelital o cable
- Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno)
- Técnicos en electrónica.

El costo de los servicios será por cuenta del tarjetahabiente.

p. Referencia médica mediante:

La Compañía pone a disposición de los tarjetahabientes el servicio de referencia médica básica telefónica las 24 horas al día los 365 días del año.

La Compañía, a solicitud del tarjetahabiente, podrá informar los nombres y teléfonos de:

- Diferentes profesionales de la salud para una visita médica.
- Centros médicos para solicitar citas.

Este servicio es solo de información, por lo que la Compañía no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el tarjetahabiente.

q. Localización y envío de medicamentos urgentes como consecuencia de una hospitalización

La Compañía se encargará de la localización de medicamentos indispensables, de uso habitual del beneficiario, siempre que no sea posible obtenerlos localmente o sustituirlos por otros. Será por cuenta del beneficiario el costo de los medicamentos y los gastos de envío e impuestos de aduanas.

r. Gastos farmacéuticos no hospitalarios

Si durante la permanencia del beneficiario fuera de su domicilio habitual, sufre un accidente o una enfermedad general que no requiera de su hospitalización, la Compañía cubrirá el valor del medicamento prescrito por el médico tratante hasta por la suma establecida.

s. Gastos odontológicos de urgencia

Si durante el viaje el beneficiario sufre un accidente o enfermedad odontológica, la Compañía se encargará de organizar y asumir los gastos de asistencia odontológica de urgencia.

El valor señalado bajo esta prestación opera por evento, según el cuadro de coberturas.

Se excluyen de esta prestación:

- Tratamientos de ortodoncia
- Tratamientos de conductos y coronas
- Tratamientos estéticos

t. Búsqueda y transporte de equipaje extraviado, prestando asesoría para la denuncia de los hechos y ayuda en su búsqueda. Si los objetos son encontrados, transporte hasta el lugar de viaje o hasta su ciudad de residencia

La Compañía asesorará al beneficiario para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y efectos personales en vuelo regular de aerolínea comercial o en una compañía de transporte terrestre. En caso de su recuperación, se encargará de su traslado hasta su lugar de destino o hasta el domicilio del beneficiario, según las circunstancias de tiempo y de lugar.

u. Adelanto por pérdida de equipaje y si el mismo no fuera recuperado dentro de la doce (12) horas siguientes

En caso de que el equipaje del beneficiario se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial, y no fuese recuperado dentro de las 12 horas siguientes a su llegada, la Compañía abonará al beneficiario la cantidad establecida, sin perjuicio de los valores que le reconozca la aerolínea por tal concepto. Esta prestación únicamente aplica para viaje con destinos diferentes al lugar de domicilio.



v. Indemnización suplementaria por pérdida de equipaje. No se tiene en cuenta el monto de la indemnización realizada por la aerolínea

Si el tarjetahabiente sufriera la pérdida definitiva de su equipaje durante su transporte en aerolínea comercial, se le reconocerá una suma complementaria del equivalente en pesos de USD 10 por kilogramo hasta el monto máximo cubierto por plan, de acuerdo con el cuadro de coberturas, descontando de dicha suma lo reconocido por la línea aérea al tarjetahabiente. Para ello el tarjetahabiente deberá presentar copia de la denuncia de la pérdida ante la aerolínea y la respuesta formal de la aerolínea de la pérdida definitiva del equipaje.

#### **QUINTA: EXCLUSIONES GENERALES**

No son objeto de asistencia las prestaciones y hechos siguientes:

a) Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la Compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía.

b) Las enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje, preexistente y/o congénita (conocidas o no por el beneficiario).

c) La muerte producida por suicidio, y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.

d) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del beneficiario.

e) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico. Así mismo, afecciones, enfermedades, accidentes o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo, sustancias enervantes, estimulantes o depresoras del sistema nervioso bebidas energizantes o energéticas, esteroides y la mezcla de estos.

f) Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.

g) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, parto, aborto y/o sus complicaciones.

h) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición.

Quedan excluidos de la cobertura objeto del presente anexo las consecuencias de los hechos siguientes:

a) Los causados por mala fe del beneficiario.

b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.

c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.

d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.

e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.

f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.

h) La asistencia y gastos para tratamientos médicos o quirúrgicos de carácter estético.

#### **SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**

En caso de evento cubierto por el presente anexo, el tarjetahabiente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a la Unidad de Servicio al cliente, debiendo indicar su nombre, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, el número de identificación de la tarjeta del banco el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa

En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

#### **OCTAVA: LÍMITE RESPONSABILIDAD**

El proveedor de servicios responde por los servicios de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente anexo. En consecuencia no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significara: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

#### **NOVENA: REEMBOLSOS**

El Tarjetahabiente deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar su nombre, el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, la Compañía dará al tarjetahabiente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales que cumplan los requisitos de ley de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

De cualquier manera, la Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

### 3. Asistencia Domiciliaria (Hogar):

A SISTENCIA AL HOGAR					
SERVICIOS		CLÁSICA / STANDARD	ORO / GOLD EMPRESARIAL	PLATINUM	SIGNATURE / BLACK / INFINITE
<b>Especificaciones adicionales</b>	<b>Condiciones</b>	Servicio brindado en caso de emergencia en el hogar del tarjetahabiente - se cubrirá un solo domicilio por tarjetahabiente			
<b>Referencia al Hogar</b>	Referencias de técnicos al hogar	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Referencias de otros profesionales al hogar	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Referencia de teléfonos de emergencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Referencia de niñera en caso de accidente de los padres	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Referencia de ambulancia, médico o enfermera a domicilio	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Gastos menores de reparación</b>	<b>Gastos menores de reparación en emergencia por plomería, vidriería, electricidad, cerrajería.</b>	Hasta 100 USD por evento	Hasta 150 USD por evento	Hasta 250 USD por evento	Hasta 300 USD por evento
<b>Servicios por inhabilitación de la vivienda</b>	<b>Hotel por inhabilitación de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad</b>	Hasta 100 USD por evento, por 5 noches	Hasta 100 USD por evento, por 5 noches	Hasta 100 USD por evento, por 5 noches	Hasta 100 USD por evento, por 5 noches
	<b>Vigilancia por inhabilitación de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad</b>	Hasta 100 USD por evento, por 5 noches	Hasta 100 USD por evento, por 5 noches	Hasta 100 USD por evento, por 5 noches	Hasta 100 USD por evento, por 5 noches
	<b>Gatos de mudanza por inhabilitación de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad</b>	150 USD	150 USD	150 USD	150 USD
	<b>Gatos de bodega por inhabilitación de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad</b>	150 USD	150 USD	150 USD	150 USD
<b>Traslado</b>	<b>Retorno anticipado por emergencia en el hogar derivado de plomería, cerrajería, vidriería o electricidad</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Retorno anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado (Conyugue, padres o hijos)</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Asistencia Jurídica</b>	<b>Consultoría legal telefónica -Derecho civil -Derecho de familia -Derecho laboral -Responsabilidad Civil -Asesoría Jurídica en caso de robo</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Otras emergencias al hogar</b>	<b>Alquiler de TV y Video a causa de incendio, explosión, impacto, caída rayo o daños por agua</b>	100 USD por día (5 días)	100 USD por día (5 días)	100 USD por día (5 días)	100 USD por día (5 días)
	<b>Vigilante por eventos en el hogar</b>	No aplica	No aplica	Máximo 2 eventos (Bogotá, Medellín, Cali)	Máximo 3 eventos (Bogotá, Medellín, Cali)
<b>Información</b>	<b>Trasmisión de mensajes urgentes derivados de los servicios de asistencia</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Información de eventos y espectáculos en la ciudad</b>	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
<b>Life style</b>	<b>Servicios Life Style</b>	No aplica	No aplica	Los cargos de los productos o servicios son a cargo del tarjetahabiente	Los cargos de los productos o servicios son a cargo del tarjetahabiente
<b>Asistencia a Mascotas</b>	<b>Asistencia telefónica en caso de enfermedad o accidente</b>	No aplica	No aplica	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Asistencia médica veterinaria</b>	No aplica	No aplica	Hasta 50 USD por evento	Hasta 50 USD por evento
	<b>Información de vacunas referencia y coordinación de ambulancia</b>	No aplica	No aplica	Ilimitado	Ilimitado
	<b>Hospedaje en guardería</b>	No aplica	No aplica	El servicio de guardería aplica hasta 3 días continuos	El servicio de guardería aplica hasta 3 días continuos

## **ANEXO DE ASISTENCIA DOMICILIARIA (HOGAR)**

Mediante el presente anexo, BBVA SEGUROS, en adelante la Compañía, garantiza los servicios de asistencia domiciliaria, contenidos en las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA: OBJETO DEL ANEXO**

La Compañía garantiza la puesta a disposición del tarjetahabiente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en el inmueble registrado a consecuencia de un evento fortuito, súbito e imprevisto, con sujeción al límite establecido y a los demás términos y condiciones consignadas en el presente anexo.

### **SEGUNDA: DEFINICIONES**

1. Tarjetahabiente:

Persona titular de las tarjetas emitidas por el BBVA en cualquiera de las franquicias (Visa, Mastercard), y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del anexo. Para los efectos de este anexo, tiene además la condición de beneficiarios el cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que dependan económicamente del titular.

2. Inmueble registrado:

Será el inmueble identificado bajo una dirección y ciudad, la cual será registrada por el tarjetahabiente al momento de la primera asistencia. Si el tarjetahabiente necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo a la Compañía con 7 días de antelación al siguiente servicio y únicamente podrá realizar un cambio durante la vigencia anual.

### **TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL**

El derecho a las prestaciones se extiende a los inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán. Los servicios para los inmuebles que estén localizados en lugares diferentes a los antes mencionados, se otorgará de acuerdo a las condiciones señaladas en el anexo.

### **CUARTA: PRESTACIONES (ver cuadro de servicios)**

a) Referencia técnicos al hogar

Cuando a consecuencia de un evento súbito e imprevisto originado en el domicilio del tarjetahabiente, se necesite del servicio de operarios (cerrajero, electricista, plomero y/o vidriero), la Compañía dispondrá del envío urgente para realizar las operaciones necesarias a fin de limitar y controlar el avance de los daños.

b) Referencia de niñera en caso de accidente de los padres

Si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar a sus hijos menores por prescripción médica, la compañía podrá referenciar una niñera para el cuidado de los hijos menores. El costo de los servicios estará por cuenta del tarjetahabiente.

c) Referencia de ambulancia, médico o enfermera domiciliario

En caso de accidente o enfermedad del tarjetahabiente, la compañía referirá los servicios requeridos por el mismo. El costo de los servicios estará por cuenta del tarjetahabiente.

d) Referencia de otros profesionales al hogar

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del tarjetahabiente, la compañía referirá a técnicos en las siguientes especialidades:

- Secado de alfombras
- Carpintero
- Pintor
- Arquitecto
- Decorador
- Ebanista
- Técnicos para TV satelital o cable
- Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno)
- Técnicos en electrónica.

El costo de los servicios será por cuenta del tarjetahabiente.

e) Referencia de teléfonos de emergencia

A solicitud del tarjetahabiente, se le informarán los principales teléfonos de emergencia.

f) Plomería

La Compañía enviará al inmueble del tarjetahabiente, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble del tarjetahabiente exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones hidráulicas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de demolición, instalación, resane, enchape y acabado.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, codos, uniones, yees, tees, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
- Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampagrasas.

PARÁGRAFO: Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra, instalación, resane, enchape y acabado de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido discontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

En todo caso siempre existirá la posibilidad de que los acabados instalados producto de la reparación no coincidan con los ya existentes por diferencia de color, textura o brillantez debido al uso y desgaste

natural del que hay instalado. Así mismo, porque los lotes de piezas pueden tener variación por el tiempo de fabricación o por la marca del fabricante.

Si para detectar el daño y/o reparación se hace necesario desmontar muebles o equipos, esta actividad correrá por cuenta y responsabilidad del tarjetahabiente, cuando la zona este despejada se procederá con la con la revisión y la reparación si lo amerita.

Exclusiones al servicio de Plomería:

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras, o de reparación de tejas, techos, cubiertas y/o de cielos rasos.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, grifos, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno a las conducciones de agua propias del inmueble del tarjetahabiente.
- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble del tarjetahabiente, incluyendo pero no limitándose a muebles de cocinas, de baños, tinas, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombras, tapetes.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
- Cuando el daño se presente en tuberías, que aunque se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado.

g) Electricidad.

La compañía enviará al inmueble del tarjetahabiente, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos que sufran las instalaciones eléctricas del inmueble del tarjetahabiente exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Se incluyen las labores de búsqueda o exploración de las instalaciones eléctricas para detectar el daño, así como los gastos generados en las labores de instalación.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: tomas, interruptores, roquetas, tacos.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones al servicio de electricidad:

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación tales como lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño en construcción.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, que no obstante se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

h) Cerrajería

Cuando a consecuencia de cualquier hecho accidental, como pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de alguna de las puertas exteriores del inmueble, la Compañía enviará al inmueble, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y arreglar o en caso necesario sustituir la cerradura de la misma por una de características similares.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la Compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo

Exclusiones al servicio de cerrajería

Además de las exclusiones generales señaladas en el presente anexo, no habrá servicio de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como tampoco la apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, terrazas, depósitos, alacenas y apertura de candados y aquellas que se manejen a través de sistemas electrónicos, magnéticos, y en general cualquier sistema especial de apertura o de control como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares. Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).

i) Vidrios

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 dé al exterior del inmueble del tarjetahabiente, La compañía enviará al inmueble del tarjetahabiente, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

**PARÁGRAFO:** Se deja expresa constancia que la compañía no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales que no estén a la venta en Colombia, o que hayan sido descontinuados o aquellos que hayan sido fabricados con diseño exclusivo.

Exclusiones al servicio de vidrios.

Quedan excluidos los siguientes servicios:

- Todo tipo de vidrios que a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometan el cerramiento de la vivienda.
- Cualquier clase de espejos, domos, acrílicos, divisiones, cintas reflectivas u opalizadas, cualquier clase de películas (de seguridad, protección térmica o de sol) sandblasting o cualquier aditamento adicional instalado.
- Toda lámina de Vidrio de cualquier dimensión, en donde se evidencie que presenta arco de esfuerzo (vencimiento) a causa de deterioro del marco de la ventana.
- Vidrios de tipo: Vitrolit o similares insolux o similares, y/o con diseños especiales para aislamiento sonoro o de temperatura.

**PARÁGRAFO:** En caso de que la lámina se encuentre rota por golpe contundente y el marco este deteriorado, se hará el reemplazo de lámina de vidrio siempre y cuando el estado del marco lo permita, caso contrario si el marco no proporciona las condiciones adecuadas para la instalación, la compañía prestará el servicio sin otorgar las garantías correspondientes.

j) Hotel por inhabitabilidad de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad

Cuando en la vivienda registrada, como consecuencia de un evento señalado resultará inhabitable, la compañía organizará y tomará a su cargo los gastos de habitación del tarjetahabiente y sus beneficiarios, en un hotel cercano a su domicilio.

k) Vigilancia por inhabitabilidad de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad

En caso que la vivienda quedará inhabitable a consecuencia de un siniestro por los eventos indicados, y la misma hubiera quedado desprotegida en sus accesos, la Compañía organizará y tomará a su cargo la vigilancia durante máximo 5 días.

l) Gastos de mudanza por inhabitabilidad a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad

Cuando a consecuencia de uno de los eventos señalados, el inmueble registrado quede en tal condición que no se pueda garantizar la seguridad y bienestar de los bienes en él contenidos. La Compañía garantizará los gastos de traslado de tales bienes hasta el sitio designado por el tarjetahabiente, dentro de la misma ciudad, y de regreso hasta el inmueble registrado. La compañía no se hará responsable de los bienes transportados ni del embalaje de los mismos, ni por objetos tales como joyas, dinero en efectivo, equipos portátiles y de comunicaciones, cámaras, etc.

m) Gastos de bodegaje por inhabitabilidad de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad.



En el caso de inhabilitación de la vivienda y si las circunstancias así lo exigieran, la compañía se hará cargo también de los cargos inherentes al traslado y depósito de los muebles o enseres trasladados a una bodega dentro del mismo municipio y hasta un periodo máximo de 5 días. La bodega será elegida por el Tarjeta habiente, la compañía no se hará responsable por los bienes dejados en depósito y custodia.

n) Retorno anticipado por emergencia en el hogar derivado de plomería, cerrajería, vidriería o electricidad

Si durante el transcurso de un viaje nacional, estando el tarjetahabiente fuera de su domicilio se produjera un siniestro grave en el inmueble que lo convierta en inhabitable, la compañía pondrá a disposición del tarjetahabiente y acompañantes que también tuvieran esta calidad, un tiquete de regreso a su domicilio (autobús, taxi; avión siempre y cuando el asegurado no pueda efectuar tal regreso con el boleto aéreo original) de línea regular clase económica u otro medio apropiado según los criterios de la compañía,

ñ) Retorno anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad (padres o hijos) y/o cónyuge.

La compañía 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 o su cónyuge en la ciudad de residencia, y siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

o) Consultoría Legal Telefónica

A solicitud del tarjetahabiente, la compañía prestará la consulta jurídica telefónica en casos de:

- Derecho Civil
- Derecho de Familia
- Derecho Laboral
- Responsabilidad Civil

El servicio operará únicamente de lunes a viernes (hábiles) entre las 8:00 am y las 5:00 pm.

De cualquier manera, la Compañía deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el tarjetahabiente acepta que la Compañía no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el tarjetahabiente.

p) Asesoría Jurídica en caso de hurto

En caso de hurto o tentativa frustrada en el inmueble registrado del tarjetahabiente, la compañía prestará el asesoramiento jurídico sobre los trámites a seguir por el tarjetahabiente para la denuncia de los hechos.

q) Alquiler TV y Video a causa de incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua

Si a consecuencia de un siniestro causado por incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor y/o vídeo y estos quedarán sin posibilidad de reparación automática, la compañía sufragará los gastos de alquiler de tales aparatos u otros de similares características hasta el número de días señalados en el cuadro de servicios. Los derechos bajo esta prestación se suscribirán exclusivamente a las ciudades donde existan los servicios profesionales de alquiler de tales aparatos, y por tanto la Compañía no será responsable de la prestación de este servicio en otras ciudades, perdiéndose el derecho sobre este beneficio.

r) Vigilante por eventos en el hogar

La compañía enviará un vigilante con el fin de cuidar los vehículos de los invitados al hogar, que tengan que parquear en frente del perímetro de la vivienda. Este servicio estará limitado a 2 eventos al año y aplica para las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali.

t) Asistencia Telefónica por enfermedad o accidente de la mascota.

(Los servicios de asesoría telefónica para las mascotas (perros y gatos) se brindarán únicamente en la ciudad de Bogotá, Medellín y Cali). En caso de enfermedad o accidente de la mascota (Asistencia válida para perros y gatos) del tarjetahabiente, la Compañía prestará orientación telefónica de primeros auxilios.

u) Asistencia Médica Veterinaria

En caso de enfermedad o accidente de la mascota (Asistencia válida para perros y gatos en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali) del tarjetahabiente, la Compañía ofrecerá el desplazamiento de un veterinario al predio del tarjetahabiente o si la mascota afectada requiere el traslado a un centro hospitalario especializado, la Compañía se encargará de poner a su disposición un vehículo para la movilización, de acuerdo a los límites establecidos en el cuadro de servicios.

El tarjetahabiente reconoce y acepta que la cobertura aquí brindada es de medio y no de resultado.

v) Información de vacunas referencia y coordinación de ambulancia para mascotas.

La Compañía pone a disposición de los tarjetahabientes el servicio de orientación veterinaria básica telefónica 24 horas al día los 365 días del año.

La Compañía, a solicitud del tarjetahabiente, podrá informar los nombres y teléfonos de los diferentes profesionales veterinarios, que sean requeridos por él. Este servicio es solo de información, por lo que la Compañía no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el tarjetahabiente.

w) Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización del tarjetahabiente

Sí el tarjetahabiente es hospitalizado por una enfermedad no preexistente o accidente, la compañía se hará cargo de los gastos de alojamiento de la mascota registrada en una guardería designada hasta por el valor establecido para este servicio que se encuentra relacionado en la tabla de servicios; se coordinará con el tarjetahabiente el traslado y la entrega del alimento de la mascota a dicha guardería, traslado y alimento que deben ser asumidos por el tarjetahabiente.

x) Asistencia life style.

La compañía se encargará de la coordinación de la compra y el envío de flores, chocolates y otros regalos que el tarjetahabiente solicite y que hayan sido previamente por él escogidos.

El costo total de los servicios y/o productos solicitados estarán por cuenta del tarjetahabiente.

y) Información de eventos y espectáculos

A solicitud del tarjetahabiente, la compañía le informará o comunicará sobre los siguientes servicios a nivel nacional:

- Eventos especiales (obras de teatro, conciertos exposiciones en museos).
- Información de hoteles
- Información de restaurantes

z) Transmisión de mensajes urgentes

La Compañía se encargará de transmitir y cubrir los costos de los mensajes urgentes que le encargue el tarjetahabiente, derivados de los servicios prestados en virtud de los presentes servicios de asistencia.

**SEXTA: EXCLUSIONES GENERALES**

No son objeto de los servicios, las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la Compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la Compañía.
- b) Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo.

Quedan excluidas las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del beneficiario.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- c) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- f) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.
- g) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- h) Daños preexistentes al inicio del anexo.
- i) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- j) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
- k) Trabajos de mantenimiento.

**SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**

En caso de evento cubierto por el presente anexo, el tarjetahabiente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a la Unidad de Servicio al cliente, debiendo indicar su nombre, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de identificación de la tarjeta del banco, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa



En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

#### **OCTAVA: LÍMITE RESPONSABILIDAD**

El proveedor de servicios responde por los servicios de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente anexo. En consecuencia no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significara: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

#### **NOVENA: REEMBOLSOS**

El tarjetahabiente deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar su nombre, el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el número de identificación de la tarjeta del banco, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, la Compañía dará al tarjetahabiente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales que cumplan los requisitos de ley de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

De cualquier manera, la Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente

#### **DÉCIMA: GARANTÍA DE LOS SERVICIOS**

La Compañía dará garantía de 2 meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el contratante del servicio adelante trabajos con personal diferente al de la Compañía sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

#### **NOTA IMPORTANTE:**

Con relación a la pregunta "Si el cliente incurre en algún tipo de costo para habilitar la prestación del servicio de asistencia contratada con el banco, confirmamos que para el cliente acceder a los servicios contratados no debe asumir ningún costo, y su prestación se rige por las condiciones pactadas en el condicionado particular.

**4. Asistencia Vehicular:**

ASISTENCIA A L VEHICULO					
SERVICIOS		CLÁSICA / STANDARD	ORO/GOLD EMPRESARIAL	PLATINUM	SIGNATURE/ BLACK/ INFINITE
Especificaciones adicionales	Territorialidad	Las coberturas referidas al vehículo al vehículo asegurado se extenderán a todo el territorio de la Republica de Colombia y a todo el territorio de la Comunidad Andina de Naciones, incluyendo Venezuela, exceptuamos aquellos lugares en donde no exista acceso transitable por carretera, dado el caso que se requiera trasporte de grúa para el vehículo			
	Beneficiario	A partir del kilómetro 30 del lugar de domicilio del titular			
Referencias	Referencias Taller o Concesionario y estaciones de servicio	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Servicios al vehículo	Envío y pago de grúa para trasladar el vehículo al concesionario o taller más cercano, en caso de varada o accidente	A NDIASISTENCIA asumirá los costos de traslado hasta un máximo de 150 USD	A NDIASISTENCIA asumirá los costos de traslado hasta un máximo de 200 USD	A NDIASISTENCIA asumirá los costos de traslado hasta un máximo de 250 USD	A NDIASISTENCIA asumirá los costos de traslado hasta un máximo de 300 USD
	Carro taller: Envío y pago de técnicos para brindar servicios de emergencia en caso de falta de gasolina, batería descargada, pinchado de neumático u olvido de llaves	Los costos de la gasolina, reparación del neumático, cambio de llaves son a cuenta de tarjeta habiente	Los costos de la gasolina, reparación del neumático, cambio de llaves son a cuenta de tarjeta habiente	Los costos de la gasolina, reparación del neumático, cambio de llaves son a cuenta de tarjeta habiente	Los costos de la gasolina, reparación del neumático, cambio de llaves son a cuenta de tarjeta habiente
Servicios en caso de inmovilización del vehículo fuera de ciudad de residencia	Hotel en caso de inmovilización del vehículo	150 USD por noche y por pasajero, máximo 4 pasajeros durante 1 noche	150 USD por noche y por pasajero, máximo 4 pasajeros durante 1 noche	200 USD por noche y por pasajero, máximo 4 pasajeros durante 1 noche	250 USD por noche y por pasajero, máximo 4 pasajeros durante 1 noche
	Desplazamiento en caso de inmovilización del vehículo hasta el domicilio o ciudad de destino	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Transporte para la recuperación del vehículo	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Servicios en caso de hurto del vehículo fuera de la ciudad de residencia	hotel en caso de hurto del vehículo	200 USD por noche y por pasajero, máximo 4 pasajeros durante 1 noche	200 USD por noche y por pasajero, máximo 4 pasajeros durante 1 noche	250 USD por noche y por pasajero, máximo 4 pasajeros durante 1 noche	250 USD por noche y por pasajero, máximo 4 pasajeros durante 1 noche
	Desplazamiento en caso de inmovilización del vehículo hasta el domicilio o ciudad de destino	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Transporte para la recuperación del vehículo	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
Servicios a las personas	Chofer profesional en caso de accidente automovilístico	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Traslado en caso de cancelación de vuelo: Bogotá DC, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Cartagena, Santa Marta, Armenia, Cúcuta, Manizales	No aplica	No aplica	No aplica	2 servicios al año
	Servicio de conductor elegido en caso de ingestión de bebidas alcohólicas, Bogotá DC, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Cartagena, Santa Marta, Armenia, Cúcuta, Manizales	No aplica	2 servicios al año	6 servicios al año	12 servicios al año
Asistencia Jurídica	Asistencia jurídica telefónica en caso de accidente automovilístico	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Información estado de carreteras en Colombia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Información de referencia y coordinación de renta de vehículos en caso de inmovilización	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
	Transmisión de mensajes urgentes derivados de los servicios de asistencia	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado

## **ANEXO DE ASISTENCIA VEHICULAR (VEHÍCULOS LIVIANOS)**

Mediante el presente anexo, la Compañía prestadora del servicio, garantiza los servicios de asistencia en viaje vehicular, contenidos en las siguientes cláusulas:

### **PRIMERA: OBJETO DEL ANEXO**

En virtud del presente anexo, la Compañía garantiza la puesta a disposición del tarjetahabiente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, cuando éste se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido en el curso de un viaje fuera de su domicilio habitual, realizado en el vehículo cubierto, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

### **SEGUNDA: DEFINICIONES**

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

1. Tarjetahabiente:

Persona titular del interés expuesto al riesgo y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato. Titular de las tarjetas emitidas por el BBVA Seguros en cualquiera de las franquicias Visa (Clásica / Standard) (Oro / Gold Empresarial) (Infinite) y/o MasterCard (Platinum) (Signature / Black), con base a los acuerdos de servicio y prestaciones definidas para cada producto.

NOTA: La asistencia solo podrá ser solicitada si el tarjetahabiente se encuentra en el lugar de los hechos.

2. Vehículo registrado:

Se entiende por vehículo cubierto, el primer vehículo registrado por el tarjetahabiente al solicitar una asistencia, siempre que no se trate de vehículos destinados al transporte público de personas o mercancías, vehículos de alquiler con o sin conductor, o cuyo peso máximo autorizado no sobrepase 3.500 Kg, o cualquier clase de motocicletas.

Si el tarjetahabiente cambia su vehículo, deberá informar a la Compañía, mediante una comunicación, anexando fotocopia de la tarjeta de propiedad. Una vez recibida la comunicación escrita con los datos del nuevo vehículo, éste quedará activo 48 horas hábiles después de la notificación. Únicamente podrán realizarse 2 cambios por vigencia.

### **TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL**

Para las tarjetas de crédito (según acuerdo de servicio con cada tarjeta), las prestaciones referidas al vehículo cubierto se extenderán a todo el territorio de la República de Colombia, a partir del kilómetro 30 del lugar de domicilio del tarjetahabiente.

Para las tarjetas preferentes (según acuerdo de servicio con cada tarjeta), las prestaciones referidas al vehículo cubierto se extenderán a todo el territorio de la Comunidad Andina de Naciones, incluyendo Venezuela, a partir del kilómetro 0; y exceptuando aquellos lugares en donde no exista un acceso transitable por carretera, dado el caso que se requiera transporte de grúa para el vehículo y no exista inconveniente o riesgo de seguridad por cualquier fuerza al margen de la ley, Guerrilla, Autodefensas o cualquier otro.

**CUARTA: PRESTACIONES (ver cuadro de servicios)**

Las prestaciones relativas al vehículo registrado son las relacionadas en esta cláusula, las cuales se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

a. Remolque del vehículo (Envío y pago de grúa para trasladar el vehículo al concesionario o taller más cercano, en caso de varada o accidente)

En caso que el vehículo registrado no pudiera circular por avería o accidente, la Compañía se hará cargo del remolque o transporte hasta el taller que elija el titular de acuerdo a los límites establecidos en el cuadro de servicios.

b. Carro Taller en Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. (Envío y pago de técnicos para brindar servicios de emergencia en caso de falta de gasolina, batería descargada, pinchazo de neumático u olvido de llaves)

En caso que la inmovilización del Vehículo registrado se ocasione a consecuencia de falta de gasolina, batería descargada, pinchazo de neumático u olvido de llaves del vehículo, La Compañía se encargará de poner a disposición del tarjetahabiente los medios para solucionar tales imprevistos. Este servicio incluye la mano de obra, no se cubrirán los costos por valor de gasolina, mantenimiento o cambio de batería, llaves o neumáticos. Para los servicios de pinchazo el tarjetahabiente debe contar con la llanta de repuesto.

c. Hotel en caso de inmovilización del vehículo

En caso de avería o accidente del vehículo cubierto, la Compañía sufragará el siguiente gasto:

Cuando la reparación del vehículo registrado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y precise un tiempo superior a 4 horas, según el criterio del responsable del taller elegido, se pagará la estancia en un hotel. De acuerdo a los límites establecidos en el cuadro de servicios.

d. Desplazamiento en caso de inmovilización del vehículo hasta el domicilio o ciudad de destino

En caso de avería o accidente del vehículo registrado, la Compañía sufragará el siguiente gasto:

o El desplazamiento de los beneficiarios hasta su domicilio habitual o ciudad de destino, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las 48 horas siguientes a la inmovilización y precise un tiempo superior a 6 horas, según el criterio del responsable del taller elegido.

La Compañía decidirá 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. De acuerdo a los límites establecidos en el cuadro de servicios.

e. Hotel en caso de hurto del vehículo

En caso de hurto del vehículo registrado la Compañía sufragará el siguiente gasto:

En caso de hurto del vehículo registrado, se pagará la estancia en un hotel. De acuerdo a los límites establecidos en el cuadro de servicios.

f. Desplazamiento en caso de hurto del vehículo hasta el domicilio o ciudad de destino

En caso de hurto del vehículo registrado, la Compañía sufragará el siguiente gasto:

- El desplazamiento de los beneficiarios hasta su domicilio habitual o ciudad de destino

La Compañía decidirá 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. De acuerdo a los límites establecidos en el cuadro de servicios.

g. Transporte para la recuperación del vehículo

Si la reparación del vehículo registrado requiere un tiempo de inmovilización superior a 72 horas, o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después que el tarjetahabiente se hubiese ausentado del lugar de los hechos, la Compañía sufragará los siguientes gastos:

- El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado de acuerdo al límite establecido.
- El desplazamiento del tarjetahabiente o persona habilitada que este designe hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado

h. Referencia Taller o Concesionario y estaciones de servicios

A solicitud del tarjetahabiente, el Proveedor indicará las direcciones y números de teléfonos de los concesionarios y estaciones de servicio de marcas automotrices cercanas al lugar donde se encuentre el tarjetahabiente. Este servicio es de información por lo que la Compañía no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el tarjetahabiente.

i. Informe de estado de las carreteras

La Compañía informará al tarjetahabiente cuando así lo requiera, el estado de las carreteras en Colombia, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico, y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos. De acuerdo a la información suministrada por los organismos de tránsito e Invias.

j. Orientación jurídica telefónica (en caso de accidente automovilístico)

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo registrado, la Compañía asesorará al conductor del mismo, mediante comunicación telefónica con un abogado.

k. Conductor profesional (Chofer Profesional en caso de Accidente Automovilístico)

En caso de imposibilidad del tarjetahabiente para conducir el vehículo en caso de accidente automovilístico, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, la Compañía proporcionará de inmediato a su propio cargo un conductor profesional para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en Colombia, o hasta el punto de destino previsto del viaje.

l. Traslado en caso de cancelación de vuelo. Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Cartagena, Santa Marta, Armenia, Cúcuta, Manizales

En caso que la aerolínea le informe al tarjetahabiente que fue cancelado el vuelo encontrándose en las ciudades antes mencionadas, La Compañía realizara el traslado al hotel o lugar donde se encontraba el tarjetahabiente, el traslado aplica dentro del perímetro urbano.



El tarjetahabiente debe enviar soporte de la aerolínea sobre la cancelación del vuelo.

m. Servicio de conductor elegido en caso de ingestión de bebidas alcohólicas. Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Cartagena, Santa Marta, Armenia, Cúcuta, Manizales

En caso que el tarjetahabiente decida ingerir una bebida alcohólica, estando en las ciudades antes mencionadas, incluyendo un radio de 30 kilómetros a la redonda del casco urbano de dichas ciudades, la Compañía pondrá a su disposición un conductor profesional, con el fin de manejar el vehículo cubierto.

El servicio deberá ser solicitado al menos con 4 horas de antelación por parte del tarjetahabiente, y el conductor que se envíe, hará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el tarjetahabiente hasta el domicilio del mismo, con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El conductor estando en la dirección y hora previamente acordada, esperará un máximo de 15 minutos al tarjetahabiente, vencido el término indicado se informará telefónicamente del retiro del personal.

Si el tarjetahabiente desea cancelar el servicio solicitado, debe comunicarse con 2 horas de anticipación a la hora inicialmente indicada para la prestación del servicio.

n. Conexión con profesionales (Información, referencia y coordinación de renta de vehículo en caso de inmovilización)

La Compañía, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de los proveedores de la red, que sean requeridos por él.

Este servicio es solo de información, por lo que la Compañía no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

o. Transmisión de mensajes urgentes

La Compañía se encargará de transmitir los mensajes, urgentes o justificados del tarjetahabiente, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos.

## **SEXTA: EXCLUSIONES**

No son objeto de los servicios de este anexo las prestaciones y hechos siguientes:

a) Los servicios que el tarjetahabiente haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la Compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía.

b) Los vehículos que hayan sido modificados, preparados, o destinados a cualquier competición automovilística.

c) La asistencia y gastos a los ocupantes del vehículo cubierto transportados gratuitamente mediante "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional)

d) Quedan excluidos las asistencias para las motocicletas.

Quedan excluidas las consecuencias de los hechos siguientes:

a) Los causados por mala fe del tarjetahabiente o conductor.

- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- f) Los producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:
  - Bajo influencia de drogas, tóxicos, estupefacientes y/o bebidas alcohólicas.
  - Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo cubierto.
- g) Los que se produzcan cuando por el tarjetahabiente o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
- h) Los que se produzcan con ocasión de la participación del tarjetahabiente en apuestas o desafíos.
- i) Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivos o tóxicos transportadas en el vehículo cubierto.
- j) Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo registrado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

#### **SÉPTIMA: OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE**

En caso de evento cubierto por el presente anexo, el tarjetahabiente deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a la Unidad de Servicio al cliente, debiendo indicar su nombre, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, número de identificación de la tarjeta, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa

En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

#### **OCTAVA: LÍMITE RESPONSABILIDAD**

El proveedor de servicios responde por las prestaciones señaladas de conformidad a la definición que de las mismas trae el presente anexo. En consecuencia no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significara: técnicos, cerrajeros, electricistas, hoteles, y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

#### **NOVENA: REEMBOLSOS**

El tarjetahabiente deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar su nombre, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, número de identificación de la tarjeta, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.



Una vez recibida la solicitud previa, la Compañía dará al tarjetahabiente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales que cumplan con los requisitos de ley de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

De cualquier manera, la Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

\*\* Se incluyen las asistencias de la Tarjeta Mujer, Héroes, Tarjetas Empresariales, Corporate y CTA y Colegios.

Coberturas:

\*\*\* Se liquida la prima en pesos del seguro a la TRM del último día hábil del mes vencido correspondiente los asegurados vigentes