Colasistencia®
ASISTENCIA INTEGRAL

Condiciones Generales

COLASISTENCIA
CANCELACIÓN DE VIAJE

2025

COLASISTENCIA SIEMPRE TE ACOMPAÑA.

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA CANCELACIÓN O INTERRUPCION DE VIAJE 2
CONSIDERACIONES PREVIAS 2
1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES 3
2. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA 3
3. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES 3
4. DEFINICIÓN DE COBERTURAS 5
4.1 CANCELACIÓN DE VIAJE O INTERRUPCIÓN 5
5. DEFINICIONES DE LA COBERTURA DE CANCELACIÓN DE VIAJE 7
6. DEFINICIONES DE LA COBERTURA DE AISLAMIENTO POR COVID – 19 10
7. DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS 10
8. DEFINICIONES 11
9. CONDICIONES IMPORTANTES 12
10. SUBROGACIÓN. 14
11. AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLINICA. 14
12. GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES 15
13. RESPONSABILIDAD DE USO DE APLICACIONES COLASISTENCIA APP 15

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA CANCELACIÓN O INTERRUPCION DE VIAJE

Entre Colombiana de Asistencia, que en adelante y para efectos del presente contrato se denominará COLASISTENCIA de una parte, y de la otra, la persona inscrita en el Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid - 19 , que en adelante y para los efectos del presente contrato, se denominara EL TITULAR, quien al adquirir el seguro de cancelación o interrupción de viaje y aislamiento por Covid- 19 ,acepta las condiciones generales contenidas en este contrato y que rigen el uso del mismo en todos sus términos, manifestando expresamente su aceptación y conocimiento.

CONSIDERACIONES PREVIAS

El Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19 será válido únicamente para el Titular y es intransferible a terceras personas. Para recibir la indemnización de este seguro el Titular deberá adquirirlo al momento de tomar o separar el paquete turístico, esto quiere decir que las fechas de emisión de los tiquetes aéreos terrestres o marítimos, fecha en la que se reservó el hotel y fecha en la que se reservaron las porciones terrestres deberán coincidir con la emisión del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19 en el sistema de COLASISTENCIA. Para hacer efectiva la indemnización el TITULAR o un representante de este deberá comunicarse con la línea nacional de emergencia 018000-510058 o Celular 310 315 73 35 o por WhatsApp 311 522 98 80 en el momento de la ocurrencia de la cancelación o interrupción o haber sido diagnosticado con COVID – 19, durante el viaje y a no menos de 100 Kilómetros de distancia de su lugar de residencia habitual, requiriendo entrar en aislamiento obligatorio y sin tener la posibilidad de regresar a su lugar de origen y sin contar con más recursos que los propios para tal fin dentro de un viaje programado. En cualquier caso, el periodo máximo para dar aviso a la central de emergencia si se ha tenido algún inconveniente no debe superar las 72 horas posteriores al inicio del viaje.

La adquisición por parte de un titular de uno o más seguros de Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19, no producirá la automática acumulación de los beneficios contemplados, sino que se aplicarán en tal caso los topes establecidos que sean más beneficiosos para El Titular.

Una vez emitido el Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19, no pueden efectuarse modificación alguna, cumplido el año cesarán las obligaciones de indemnización del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19, por parte de COLASISTENCIA.

En caso de hacer precompras o comprar días de cubrimiento por anticipado dichos

días tendrán una validez máxima de un año a partir de la fecha de la compra del paquete de días, en caso de no utilización de los mismos se generará la caducidad de los días no utilizados perdiendo así el derecho a su uso sin devolución de dinero en ningún caso.

1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES.

AMPAROS	VALOR ASEGURADO
COMPENSACIÓN POR CANCELACIÓN DE VIAJE	$2.000.000
AISLAMIENTO POR COVID – 19	$ 700.000

2. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

AMPARO BÁSICO	MÍNIMA DE INGRESO	MÁXIMA DE INGRESO
	0 años	Ilimitada
ANEXOS	0 años	Ilimitada

3. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES

Además de las exclusiones contempladas en las condiciones generales de este contrato, COLASISTENCIA NO asume responsabilidad alguna y por lo mismo está expresamente exonerado del pago, de cualquier tipo de indemnización del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19 originada en las circunstancias que a continuación se describen:

A. COLASISTENCIA no será responsable por los gastos en que deba incurrir el TITULAR, cuando quiera que los mismos sean causados intencionalmente por el TITULAR. Lesiones o muerte causadas a si mismo ya sea en estado de cordura o de demencia, incluye el suicidio o tentativa del mismo.

B. Los accidentes causados al TITULAR en actividades terroristas NBQR, con uso de material nuclear, biológico, químico y radioactivo.

C. Lesiones causadas de manera propia o por terceros con arma de fuego, cortante, punzante, contundente, con explosivos o por envenenamiento.

D. Participación del TITULAR en labores militares, en las fuerzas armadas, navales, aéreas o de policía de cualquier país o autoridad nacional o

internacional, así como la participación del asegurado en grupos al margen de la ley.

E. Por la participación directa del TITULAR en la comisión de algún delito o contravención tipificado por la ley penal. Violación de normas de carácter penal.

F. Participación del TITULAR en cualquier clase de riñas.

G. Cualquier acto doloso o culposo del TITULAR, representante de este o Agencia de viajes, operador turístico y mayorista, incluyendo la falsedad u omisión de información en el momento de solicitud, hace cesar inmediatamente la cobertura del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y por lo mismo, excluye cualquier tipo de indemnización.

H. Cancelaciones o Interrupciones cuyas causas sean distintas a las enunciadas en la cláusula de amparos.

I. Tiquetes o porciones terrestres reembolsables o que no generen perjuicio patrimonial al TITULAR.

J. Cancelación o interrupción debido a la emisión de materiales nucleares, radiaciones ionizantes o contaminación por la radioactividad de cualquier combustible nuclear o de cualquier desperdicio proveniente de dicha combustión. Para efectos de este aparte, se entiende por combustión cualquier proceso de fisión nuclear que se sostiene por sí mismo, en general riesgos atómicos o nucleares de toda índole.

K. Se excluye de este amparo las preexistencias por lo tanto cuando se demuestre que la cancelación o interrupción del viaje fue por una preexistencia se negará el pago de cualquier compensación por esta cobertura.

L. COLASISTENCIA por medio del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19 no tendrá responsabilidad alguna, ante el incumplimiento de las NORMAS TECNICAS SECTORIALES DE AGENCIAS DE VIAJES U OPERADORES TURISTICOS (NTS AV 010, NTS AV 011, NTS AV 012 y NTS AV 013).

M. COLASISTENCIA por medio del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19 no tendrá responsabilidad alguna cuando por Orden de autoridad sanitaria o municipal se decrete un aislamiento en institución hotelera en la que se demuestre imputación monetaria,

participación económica o ayuda monetaria de terceros sea cual sea su naturaleza, privada o pública.

N. COLASISTENCIA por medio del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19 no tendrá responsabilidad alguna cuando su departamento de asistencias no haya generado autorización para el pago de compensación alguna por Aislamiento Obligatorio, a manera de rembolso.

Las presentes Condiciones Generales, rigen el Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid -19 por parte de COLASISTENCIA detallados a continuación:

4. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

4.1 CANCELACIÓN DE VIAJE O INTERRUPCIÓN

Ocurre en el momento en que el TITULAR del Seguro se vea obligado a cancelar o interrumpir su viaje siempre y cuando este evento le ocasione una pérdida patrimonial ya sea porque el operador turístico o la aerolínea no le reembolsa el valor del tiquete y/o porción terrestre (Tour / hotel) total o parcialmente o por las multa o penalidades que le sean impuestas por el mismo motivo.

Esta cobertura opera por reembolso.

Colasistencia otorgará cobertura cuando la Cancelación o Interrupción de Viaje se origine a consecuencia de los siguientes eventos:

- Muerte del titular
- Enfermedad del titular no preexistente
- Diagnostico confirmado de COVID – 19 que imposibilite el inicio de viaje.
- Invalidez o desmembración accidental del titular
- Accidente del titular que imposibilite el viaje o interrumpa el mismo.
- Secuestro del titular
- Desastres naturales en la ciudad de destino
- Desastres naturales en la ciudad de residencia del titular
- Atentado terrorista contra población civil en el país de destino.
- Requerimiento legal antes del viaje.
- Por recomendación de las autoridades gubernamentales, las cuales digan que no se deben desplazar hacia la ciudad de destino. (Atentados terrestres contra la población civil y contra las vías terrestres) o cuando por riesgo

químico, biológico y demás agentes contaminantes, la ciudad de destino se vea afectada en forma drástica y las autoridades sanitarias de la ciudad, recomienden no viajar.

- Requerimiento como jurado de votación
- Muerte de familiares en 1ro Y 2do grado de Consanguinidad, cónyuge o compañero(a) permanente, de cualquiera de los integrantes del grupo que toma el paquete turístico o muerte de cualquiera de los integrantes del grupo, siempre y cuando todos tengan el servicio adquirido y sea el mismo número de emisión del sistema COLASISTENCIA
- Recomendación para no viajar por entes gubernamentales
- En caso de viajar en pareja y alguno de los dos debe cancelar por alguna causa cubierta por este producto, automáticamente cubre a su pareja.

En todo caso siempre se debe demostrar que la causa es de fuerza mayor para haber cancelado o interrumpido el viaje.

En caso de cancelación o interrupción del viaje la compensación cubrirá el valor de los tiquetes, hoteles y porción terrestre cuando estos fueren no reembolsables o parcialmente reembolsables; los no reembolsables se pagarán en su totalidad, los otros, que son parcialmente reembolsables se pagará el valor no cubierto por la Compañía prestadora del servicio. Así mismo se cubren las multas, sanciones y/o penalidades impuestas al TITULAR por tiquetes, no show de hoteles y demás porciones terrestres hasta un valor máximo de dos millones de pesos ($2.000.000)

Importante:

1. En caso que dicha cancelación involucre a más de un TITULAR que tenga el mismo número de emisión del sistema COLASISTENCIA, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados, no será mayor a Diez Millones de Pesos ($10.000.000) y un máximo de Dos Millones de Pesos ($2.000.000) por persona. En caso de que la suma de las compensaciones a abonar supere los montos antedichos, cada compensación individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida anteriormente.

2. Se otorga cobertura únicamente para los tiquetes y porciones terrestres.

3. En caso de enfermedad no preexistente o accidente de un menor de edad y/o adulto mayor (mayor de 65 años), se cubre la cancelación de viaje o terminación anticipada de un adulto de su grupo familiar de primer grado de consanguinidad o cónyuge o compañero(a) que haya participado en el viaje o fuera a viajar, para efectos de su acompañamiento, siempre y cuando cada integrante del viaje haya adquirido dicho servicio.

4. Para el evento en que los Titulares sean un adulto y un menor de edad únicamente, en caso de enfermedad no preexistente del adulto, se cubre la

cancelación de viaje o terminación anticipada de las dos personas, siempre y cuando cada integrante del viaje haya adquirido dicho servicio.

5. DEFINICIONES DE LA COBERTURA DE CANCELACIÓN DE VIAJE

5.1 MUERTE O ENFERMEDAD Y/O DESMEMBRACIÓN Y/O INVALIDEZ ACCIDENTAL:

Si el viaje es cancelado o interrumpido por estos eventos siempre y cuando el accidente ocurra en el periodo comprendido entre la compra del paquete turístico y la finalización del viaje. En caso de muerte del TITULAR, se le pagará al beneficiario que demuestre haber pagado los gastos. En caso de enfermedad no preexistente, se pagará siempre y cuando cause una incapacidad o que por pertinencia médica no pueda viajar y que la enfermedad coincida con las fechas del viaje.

5.2 COBERTURA COVID

Si el TITULAR es diagnosticado con COVID-19 y debido a esto debe de cancelar o interrumpir su viaje, Colasistencia le reembolsará al TITULAR:

- Los tiquetes aéreos y la porción terrestre (hotel), cuando estos fueren no reembolsables o parcialmente reembolsables. Los no reembolsables se pagarán en su totalidad y los reembolsables se pagará el valor no cubierto por la Compañía prestadora del servicio.
- También se cubrirán las multas, sanciones y/o penalidades impuestas al TITULAR.

El TITULAR debe de demostrar ser portador de esta enfermedad por medio de una prueba legalmente aceptada por el INVIMA y practicada por las entidades aprobadas por el gobierno Nacional.

NOTA: el valor máximo a reembolsar es de $2.000.000, dos millones de pesos por cada TITULAR del servicio de Asistencia.

5.3 SECUESTRO

Por tal se entenderá ser el TITULAR víctima de alguno de los delitos consagrados en los artículos 168 (Secuestro Simple) y 169 (Secuestro Extorsivo) del código penal y que esta condición ocurra en el periodo comprendido entre la compra del paquete turístico y la finalización del viaje. En todo caso se comprobará mediante certificación de la autoridad que esté conociendo del ilícito y/o certificación de

fondo de libertad donde se indiquen las fechas en las cuales se manifestó el delito. Opera sólo por este evento ocurrido en Colombia.

5.4 DESASTRES NATURALES EN LA CIUDAD DE DESTINO

Se entenderán como tal el temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán, ciclón, tornado, inundaciones o vientos fuertes, que sucedan en la ciudad de destino Y/O la ciudad de origen del respectivo viaje y que impidan a cualquier vuelo comercial o cualquier tipo de transporte ya sea fluvial o terrestre arribar a la respectiva ciudad y al titular usufructuar las porciones terrestres contratadas. La convulsión de la naturaleza debe en todo caso presentarse después de la compara del paquete turístico y de manera previa o en el momento del viaje y sus efectos deberán estar vigentes durante el mismo. El Titular puede cancelar el viaje si se presenta una convulsión de la naturaleza que le impida realizarlo y/o terminación anticipada que le impida continuar con el viaje.

5.5 DESASTRES NATURALES EN LA CIUDAD DE RESIDENCIA

Se entenderán como tal el temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán, ciclón, tornado, inundaciones o vientos fuertes, que sucedan en la ciudad de residencia del viajero que afecten directamente al TITULAR y le impidan realizar el viaje y/o le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y/o despegar de la respectiva ciudad y usufructuar las porciones terrestres contratadas. La convulsión de la naturaleza deberá en todo caso presentarse después de la compara del paquete turístico y de manera previa o en el momento del viaje y sus efectos deberán estar vigentes durante el mismo.

5.6 INCENDIO FORESTAL EN LA CIUDAD DE DESTINO

Incendios forestales que sucedan en la ciudad de destino del respectivo viaje siempre y cuando el evento impacte el flujo de aeronaves y el cierre del aeropuerto que impidan a cualquier vuelo comercial arribar a la respectiva ciudad y/o al TITULAR a usufructuar las porciones terrestres contratadas. El evento debe en todo caso presentarse después de la compra del paquete turístico y de manera previa o en el momento del viaje y sus efectos deberán estar vigentes durante el mismo.

5.7 MUERTE DE FAMILIARES EN 1RO Y 2DO GRADO DE CONSANGUINIDAD, CÓNYUGE O COMPAÑERO(A) PERMANENTE, DE CUALQUIERA DE LOS ASEGURADOS INTEGRANTES DEL GRUPO QUE TOMA EL PAQUETE TURÍSTICO O MUERTE DE CUALQUIERA DE LOS INTEGRANTES DEL GRUPO

- Para efectos de este servicio, se entenderá como tal la muerte ocurrida a algún familiar de alguno de los TITULARES en los grados de consanguinidad enunciados, o muerte de cualquiera de los integrantes del grupo y que sea

el mismo número de emisión del sistema COLASISTENCIA, siempre que esta ocurra dentro de los 15 días previos al viaje o durante la ejecución del mismo y todos tengan el servicio.

5.8 ATENTADO TERRORISTA CONTRA POBLACIÓN CIVIL EN LA CIUDAD DE DESTINO

Por atentado terrorista se entenderá aquel efectuado por grupos subversivos o al margen de la ley, que tengan como finalidad aterrorizar a la población civil y que genere una notable conmoción en la población y en los medios de comunicación. Adicionalmente dicho atentado debió ocurrir contra la vida o integridad de 5 o más personas y haberse realizado después de la compra del paquete turístico y de manera previa o en el momento del viaje y sus efectos deberán estar vigentes durante el mismo.

5.9 REQUERIMIENTO LEGAL ANTES DEL VIAJE

Cuando el TITULAR sea notificado de comparecer a diligencia judicial en proceso civil donde figure como demandado y la fecha de la diligencia se encuentre comprendida dentro del viaje, en todo caso el auto admisorio de la respectiva demanda debió haberse notificado posterior a la compra del respectivo tiquete o paquete turístico. Se excluyen los procesos donde el TITULAR actúe como demandante o coadyuvante, de igual manera se excluyen los procesos penales, disciplinarios y en general aquellos procesos que no sean de naturaleza privada o civil.

5.10 REQUERIMIENTO POR SER JURADO DE VOTACIÓN

Cuando el TITULAR sea notificado como jurado de votación y la fecha de las votaciones se encuentre comprendida dentro del viaje, en todo caso la notificación como jurado de votación debió haberse informado posterior a la compra del respectivo tiquete o paquete turístico.

5.11 RECOMENDACIÓN PARA NO VIAJAR POR ENTES GUBERNAMENTALES.

Cuando por recomendación de las autoridades gubernamentales, digan que no se deben desplazar hacia la ciudad de destino. (Atentados terrestres contra la población civil y contra las vías terrestres) o cuando por riesgo químico, biológico y demás agentes contaminantes, la ciudad de destino se vea afectada en forma drástica y las autoridades sanitarias de la ciudad, recomienden no viajar.

6. DEFINICIONES DE LA COBERTURA DE AISLAMIENTO POR COVID – 19

COLASISTENCIA reembolsará al TITULAR sus gastos de alojamiento , por concepto de hospedaje, cuando durante el transcurso de un viaje, un médico tratante y la entidad sanitaria o gubernamental, prescriban aislamiento obligatorio del TITULAR en entidad Hotelera, a más de 100 Kilómetros de distancia del lugar de residencia habitual, como consecuencia de resultado positivo para COVID – 19 , y esta sea la razón por la que el TITULAR no pueda continuar su viaje o regresar a su lugar de residencia habitual en la fecha prevista.

Dicha compensación estará sujeta al cumplimiento de las siguientes condiciones:

1- Que el TITULAR haya sido asistido medicamente con autorización de la Central de Asistencias de COLASISTENCIA.
2- Que el titular haya sido autorizado por COLASISTENCIA a presentar comprobantes de pago de dicho alojamiento junto con diagnostico positivo de la entidad prestataria designada por COLASISTENCIA, para proceder a calcular la compensación y desembolso de la misma a manera de rembolso.

   COLASISTENCIA solo rembolsará los gastos derivados de alojamiento realizados por el TITULAR durante el Aislamiento Obligatorio, que excedan de la fecha original de regreso, por un plazo máximo de 14 (catorce) días y hasta el monto máximo diario de Cincuenta mil pesos colombianos ($ 50.000) con un límite total por este concepto de Setecientos mil pesos colombianos ($700.000)

7. DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS

A continuación, se indican los documentos mínimos que deberán aportarse en caso de siniestro, en original o fotocopia autenticada según sea el caso:

Gastos por Reembolso

- Carta de reclamación en que se registre: No de póliza, nombre del tomador, nombre del TITULAR, amparo reclamado, relación de documentos aportados y datos de contacto

- Original de la factura y soporte del pago que cumpla los estándares o requisitos determinados por la DIAN, donde se demuestre el pago realizado por el TITULAR o AGENCIA DE VIAJES a diferentes prestadores turísticos y los rembolsos hechos por los prestadores turísticos, aerolíneas, hoteles y demás porciones terrestres por la cancelación o interrupción del viaje, así como las penalidades cobradas de cada prestador de servicios turísticos participantes en el paquete vendido para ser reembolsadas.
- Copia de la historia clínica completa, legible y clara donde se evidencie la recomendación médica para la cancelación o interrupción de viaje
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Formato de pago por transferencia.
- Evidencia que demuestre el siniestro
- Todos los documentos deben estar en español.

8. DEFINICIONES

A. ACCIDENTE

Para los efectos del presente contrato, se entiende por accidente todo suceso imprevisto, externo, violento, visible, repentino e independiente de la voluntad del titular seguro, que produzca en la integridad física del mismo cualquiera de las pérdidas, lesiones corporales o perturbaciones funcionales indicadas en este contrato, verificables mediante examen médico. Se considera también como accidente para los efectos de Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje:

a) La muerte que resulte de asfixia por agua o gases.
b) La electrocución involuntaria, incluido el rayo.
c) La mordedura de animales o la picadura de insectos y sus consecuencias
d) El ahogamiento
e) El envenenamiento
f) El fallecimiento como víctima de bala perdida cuando así lo determine una declaración emitida por una autoridad competente
g) Aquellos no provocados por el titular del servicio de asistencia, que ocurran en embarcaciones, aviones, autobuses o ferrocarriles de servicio público o de líneas comerciales autorizadas para el transporte regular de pasajeros por la autoridad gubernamental con jurisdicción sobre el transporte público en el país de su registro, siempre que se presenten durante viajes con itinerarios establecidos y previamente publicados.

B. ACTIVIDAD TERRORISTA NBQR

Significa cualquier acto intencionado e ilícito que incluya, implique o esté asociado,

total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva, con la intención de:

a) Promover, fomentar o expresar oposición a cualquier causa u objetivo político, ideológico, filosófico, racial, étnico, social o religioso.

b) Influenciar, perturbar o interferir en cualquier operación, actividad o política gubernamental.

c) Intimidar , coercer o crear temor y miedo en la opinión pública o parte de la misma , o perturbar o interferir en una economía nacional o cualquier segmento de una economía nacional, o incluya, implique o esté asociado, total o parcialmente, al uso o la amenaza del uso de o la liberación o la amenaza de liberación de cualquier sustancia, material, instrumento o arma nuclear, biológica, química o radiactiva que cualquier instancia gubernamental autorizada haya declarado que sea terrorista o que implique terrorismo, actividades terroristas o actos de terrorismo.

C. CONGENITO

Presente o existente desde antes del momento de nacer.

D. HOSPITALIZACION

Es la permanencia de un titular del servicio de asistencia en una institución hospitalaria y/o clínica, por un término superior a veinticuatro (48) horas o en el caso en que pernocte en ella.

9. CONDICIONES IMPORTANTES

CONDICIÓN PRIMERA- VIGENCIA Y TERMINACION DEL SEGURO DE CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE Y AISLAMIENTO POR COVID - 19
La cobertura respecto de cada titular del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19, COLASISTENCIA, iniciará al momento de la compra del paquete turístico junto con la compra del Seguro de Cancelación o Interrupción de viaje y Aislamiento por COVID – 19, y terminará su vigencia a la terminación del viaje.

CONDICIÓN SEGUNDA- LÍMITE MÁXIMO DE RESPONSABILIDAD
COLASISTENCIA No será responsable en ningún caso por suma alguna en exceso del Límite Máximo de Responsabilidad de Diez millones de pesos ($10.000.000).

Si la totalidad de las sumas que individualmente hubiere debido pagar

COLASISTENCIA a consecuencia de un solo accidente, excediera del expresado Límite Máximo de Responsabilidad, COLASISTENCIA pagará a cada titular del servicio de asistencia que hubiere sido afectado por tal accidente, la suma que proporcionalmente le corresponda con relación al Límite Máximo de Responsabilidad.

CONDICIÓN TERCERA - PAGO DEL SEGURO DE CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE Y AISLAMIENTO POR COVID – 19

Salvo que por acuerdo expreso entre las partes se establezca un término diferente, consignado expresamente en documento adherido al presente contrato, el cliente se obliga a pagar el SEGURO DE CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE Y AISLAMIENTO POR COVID – 19 en el momento de recibo del certificado de emisión.

El no pago del seguro de cancelación o interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19, dentro de las oportunidades indicadas ocasionará la nulidad del contrato del seguro y, en consecuencia, COLASISTENCIA quedará libre de toda responsabilidad por siniestros ocurridos después de la expiración del plazo para el pago de la prima.

CONDICIÓN CUARTA- AVISO EN CASO DE ACCIDENTE
COLASISTENCIA pone a disposición su Central de Asistencias a la cual el TITULAR o un representante deberá comunicarse a la línea 018000 510058, para informar de la cancelación o interrupción del viaje y sus causales, o durante el transcurso de su viaje, reportar sintomatología asociada al COVID – 19.

CONDICIÓN QUINTA- REEMBOLSOS
El TITULAR del seguro de cancelación o interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19 o los Beneficiarios según el caso, deberán presentar a COLASISTENCIA la reclamación formal en los términos contemplados en el artículo 1077 del Código del Comercio acompañada de los documentos indispensables para acreditar la ocurrencia del siniestro y su cuantía, tales como: a) Fotocopia de los documentos de identificación del beneficiario, b) Facturas en original que acrediten la suma pagada entre otras, y demás nombradas en estas condiciones.

CONDICIÓN SEXTA- PAGO DE LA COMPENSACIÓN
COLASISTENCIA pagará la indemnización en caso de una causal nombrada en este seguro de cancelación o interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19, dentro del término de un mes contado a partir de la fecha en que se perfeccione la reclamación con los documentos exigidos en cada caso contemplados en el artículo 1077 del Código del Comercio la ocurrencia del siniestro y su cuantía. Si surgieran documentos adicionales se deben de hacer llegar para que dicha reclamación sea perfeccionada.

CONDICIÓN SÉPTIMA- PÉRDIDA DEL DERECHO A LA COMPENSACIÓN

La mala fe del TITULAR del seguro de cancelación o interrupción de viaje y Aislamiento por Covid - 19, AGENCIA DE VIAJES o del beneficiario en la reclamación, causará la pérdida de tal derecho.

Igualmente se perderá tal derecho si el siniestro fuere causado voluntariamente por el titular o con su complicidad o por su culpa grave o inexcusable o por cualquieras de las exclusiones escritas en este contrato.

CONDICIÓN OCTAVA- JURISDICCION Y ARBITRAMENTO.
Para todos los efectos, se tendrá como domicilio contractual la ciudad de Bogotá, DC; igualmente, las partes aceptan que cualquier controversia que surja entre ellas, será resuelta por el sistema de Conciliación y Arbitraje en los términos establecidos en la ley

CONDICIÓN NOVENA- DISPOSICIONES LEGALES
Para todos los aspectos no previstos explícitamente en el presente contrato, se aplicarán las disposiciones del Código de Comercio y demás normas legales pertinentes.

CONDICIÓN DECIMA- CLAUSULA OFAC
Este contrato no otorga ninguna cobertura cuando el titular del seguro de cancelación o interrupción de viaje o beneficiario esté incluido en las listas OFAC o del gobierno colombiano en materia de anti lavado de activos, anti-terrorismo u otras sanciones económicas.

CONDICIÓN DECIMA PRIMERA- PRESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.
Todas las obligaciones contractuales de COLASISTENCIA como consecuencia del presente seguro de cancelación o interrupción de viaje y Aislamiento por Covid – 19, prescriben en la misma fecha de terminación del viaje.

10.SUBROGACIÓN.

El TITULAR se obliga con COLASISTENCIA irrevocablemente a subrogar a su favor cualquier otro derecho que le asista por idéntica causa, frente a cualquier responsable directo o indirecto de asumir algún tipo de obligación en forma principal o derivada. De negarse a prestar colaboración o subrogar tales derechos a COLASISTENCIA, este último quedará automáticamente desobligado a abonar los gastos de asistencia originados.

11. AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLINICA.

COLASISTENCIA tendrá derecho, mediante los servicios de su personal facultativo, a acceder a los exámenes de cualquier paciente, tantas veces como lo considere prudente y necesario, durante cualquier etapa de la reclamación. El TITULAR debe proporcionar todo tipo de exámenes y reportes médicos que se requieran y debe firmar aquellas autorizaciones, para facilitar a COLASISTENCIA la obtención de una historia clínica completa.

12. GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES

COLASISTENCIA se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la reclamación. El TITULAR presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto dicha reclamación.

13. RESPONSABILIDAD DE USO DE APLICACIONES COLASISTENCIA APP

COLASISTENCIA pone todos sus esfuerzos para que sus aplicaciones sean estables, amigables y disponibles las 24 horas, al usar alguna herramienta de autogestión como Colasistencia APP, es responsabilidad del distribuidor del servicio de asistencia digitar de manera adecuada nombre, apellidos y documentos de Identidad, además de las fechas de viaje, actividad y destino para brindar una asistencia exitosa. No habrá responsabilidad en la prestación de servicios de personas que no estén digitadas, que las fechas estén incorrectamente digitadas o que se elija un producto que no corresponda al riesgo especifico de la actividad desarrollada por la persona protegida.

LAS CONDICIONES GENERALES, TEÉMINOS, LÍMITES DE COBERTURA, EXCEPCIONES Y RESTRICCIONES DEL SEGURO DE CANCELACION O INTERRUPCION DE VIAJE ADQUIRIDO SE ENCUENTRAN SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.