



Condiciones Generales

COLASISTENCIA ORO
EXTREMO

2025

COLASISTENCIA SIEMPRE TE ACOMPAÑA.

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA ORO EXTREMO.....	3
CONSIDERACIONES PREVIAS.....	3
1. TABLA DE COBERTURAS Y VALORES INDIVIDUALES.....	4
2. EADAES DE INGRESO Y PERMANENCIA.....	5
3. EXCLUSIONES Y DEDUCIBLES.....	5
4. DEFINICIÓN DE COBERTURAS.....	9
4.1 ASISTENCIA MÉDICA.....	9
4.1.1 ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE.....	9
4.1.2 ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD.....	9
4.1.3 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.....	10
4.1.4 RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACION POR ACCIDENTE.....	10
4.1.5 ENFERMERA EN CASA EN CASO DE ACCIDENTE.....	10
4.1.6 GASTOS ODONTOLÓGICOS POR ACCIDENTE.....	11
4.1.7 ATENCIÓN INICIAL POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES (consulta de urgencias).....	11
4.1.8 GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD DE MATERNAS (consulta de urgencias).....	11
4.1.9 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA.....	12
4.1.10 TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE.....	12
4.2 TRASLADOS.....	12
4.2.1 TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE ACCIDENTE.....	12
4.2.2 TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE FALLECIMIENTO.....	13
4.3 COMPENSACIONES.....	13
4.3.1 COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL.....	13
4.3.2 COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARÍTIMO O FLUVIAL.....	15
4.3.3 COMPENSACION POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE EN TRANSPORTE DE LÍNEA AEREA REGULAR COMPLEMENTARIA AL PAGO DE LA AEROLÍNEA.....	16
4.3.4 REMUNERACIÓN POR ROBO DE DOCUMENTOS.....	16
4.4 ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS.....	16
4.4.1 SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.....	16

4.4.2	ASISTENCIA EN PÉRDIDA DE EQUIPAJE Y DOCUMENTOS.....	17
4.5	TRASLADOS Y ACOMPAÑAMIENTOS EN FECHAS DIFERENTES.....	17
4.5.1	RETORNO DE MENORES O ADULTO MAYOR.....	17
4.5.2	ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES.....	17
4.5.3	AUXILIO DE REGRESO POR ACCIDENTE.....	18
4.5.4	REGRESO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR EN PRIMER Y SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD Y DE AFINIDAD.....	18
4.5.5	REGRESO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD O PRIMER GRADO DE AFINIDAD.....	18
4.5.6	CONDUCTOR FAMILIAR EN CASO DE ACCIDENTE.....	19
4.6	COBERTURA COVID-19.....	19
4.6.1	AUXILIO PARA TRASLADO Y ESTADIA DE UN ACOMPAÑANTE EN CASO DE COVID-19.....	19
4.6.2	AUXILIO PARA MANUTENCION Y ESTADIA EN CASO DE COVID-19.....	19
4.6.3	ASISTENCIA EN CASO DE SINTOMAS RELACIONADOS CON COVID-19.....	20
5.	DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS.....	20
6.	DEFINICIONES.....	22
7.	CONDICIONES IMPORTANTES.....	24
8.	RESPONSABILIDAD.....	27
9.	SUBROGACIÓN.....	27
10.	AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA.....	27
11.	GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES.....	28
12.	ANEXO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRA CONTRACTUAL.....	28
13.	RESPONSABILIDAD DE USO DE APLICACIONES COLASISTENCIA APP.....	31

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA ORO EXTREMO

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 servicio de asistencia Colombiana de Asistencia, que en adelante y para los efectos del presente contrato, se denominara EL TITULAR, quien al adquirir el servicio de asistencia COLASISTENCIA 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

COLASISTENCIA es una entidad colombiana de asistencia integral cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica y personal en situaciones de emergencia durante el transcurso de un viaje.

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Titular del servicio de asistencia, que los servicios de COLASISTENCIA no constituyen un seguro, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social, ARL, ni de medicina prepagada o pólizas de salud. Los servicios y prestaciones de COLASISTENCIA están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo, haciendo énfasis en que constituyen un servicio de medio mas no de resultado.

Los servicios COLASISTENCIA se prestarán únicamente al Titular del servicio de asistencia y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos, el Titular o un representante de este, deberá comunicarse con la línea nacional de emergencia 018000510058 o Celular 311 5229880 en el momento de la ocurrencia de cualquier evento para ser autorizado y poder asistir de manera idónea, la no comunicación exonera a COLASISTENCIA de cualquier responsabilidad estipulada en este contrato. En caso de ser imposible la comunicación por factores técnicos, esta misma debe darse al momento de cesar dicho impedimento de manera inmediata y explicar el motivo la cual será estudiada por COLASISTENCIA sin que esto genere compromiso adicional de prestación de servicio alguno o responsabilidad.

La adquisición por parte de un titular de uno o más servicios de asistencia, 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.

Las solicitudes de cancelación y/o modificaciones de fechas de validez de servicios de asistencia, pueden efectuarse únicamente con una solicitud por escrito y 12 horas antes del inicio de vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA. Al

reportar la adquisición del servicio de Asistencia, este no entrara a generar cobertura sino hasta 20 minutos después de aparecer en el sistema de emisión de COLASISTENCIA llamado SEA, quedando libre de responsabilidad la empresa COLASISTENCIA de la prestación de algún servicio o compensación antes del cumplimiento del tiempo citado.

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.

ASISTENCIA MÉDICA	
Asistencia médica por accidente hasta	\$75.000.000
Asistencia médica por enfermedad hasta	\$20.000.000
Medicamentos ambulatorios hasta	\$400.000
Renta diaria por hospitalización por accidente	5 días máximo, \$50.000 diarios
Enfermera en casa en caso de accidente	5 días máximo, \$100,000 diarios
Gastos odontológicos por accidente hasta	\$2.000.000
Atención inicial por Enfermedades preexistentes (consulta de urgencias) hasta	\$800.000
Gastos médicos por enfermedad de maternas (Consulta de urgencias) hasta	\$800.000
Gastos de hotel por convalecencia accidental	\$1.000.000
Traslados médicos por accidente (hasta límite de gastos)	Incluido
TRASLADOS	
Traslados y estadía de acompañante en caso de accidente hasta	\$2.000.000
Traslados y estadía de acompañante por muerte accidental hasta	\$2.000.000
COMPENSACIONES	
Compensación por muerte accidental (se excluye para titulares nacionales la muerte en cualquier transporte, ahogamiento y homicidio)	\$250.000.000
Compensación por muerte accidental por ahogamiento	\$100.000.000
Compensación por muerte accidental en transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial.	\$50.000.000

Compensación complementaria por pérdida de equipaje en transporte aéreo hasta	\$1.750.000
Remuneración por robo de documentos	\$150.000

ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS

Servicio funerario especializado	Incluido
Asistencia en pérdida de equipaje y documentos	Incluido

TRASLADOS Y ACOMPAÑAMIENTOS EN FECHAS DIFERENTES

Retorno de menores o adulto mayor	\$1.000.000
Acompañamiento de menores	\$2.000.000
Auxilio de regreso por accidente	\$200.000
Regreso anticipado por siniestro grave o calamidad en el domicilio	\$1.000.000
Regreso anticipado por muerte de un familiar en primer grado de consanguinidad o afinidad	\$1.000.000
Conductor familiar en caso de accidente.	incluido

COBERTURA COVID-19

Auxilio para traslado y estadía de acompañante en caso de Covid-19	\$2.000.000
Auxilio para traslado y estadía por aislamiento de Covid-19	\$2.000.000
Asistencia en caso de síntomas relacionados por Covid-19	Incluido
Atención y tratamiento de Covid-19	\$20.000.000

2. EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA

AMPARO BÁSICO	MÍNIMA DE INGRESO	DE	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 asistencia originada en las circunstancias que a continuación se describen:

- A. COLASISTENCIA no será responsable por los daños o gastos en que deba incurrir el TITULAR, dentro de los servicios de asistencia objeto del contrato

de adhesión, 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. Lesiones causadas por otra persona tales como las producidas con arma de fuego, cortante, punzante, contundente, con explosivos o por envenenamiento. se exceptúa de esta exclusión la muerte como consecuencia de accidente de tránsito (aplica solo para extranjeros).
- C. Manipulación de explosivos, municiones y fuegos artificiales.
- D. Los accidentes causados en actividades terroristas NBQR, con uso de material nuclear, biológico, químico y radioactivo.
- E. Enfermedades físicas o mentales del titular, cualquier clase de hernias y várices, tratamientos médicos o quirúrgicos que no sean necesarios en razón de accidentes amparados por este servicio de asistencia, ni los efectos psíquicos o estéticos de cualquier accidente o enfermedad.
- F. Enfermedad o defectos congénitos, adquiridos, originados antes del inicio de vigencia con o sin conocimiento del Titular. Ya que se trata de situaciones y hechos ciertos no asegurables de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 1054 del código de comercio.
- G. La muerte accidental, cuando dicho accidente suceda como consecuencia de sufrir una agravación o episodio de una enfermedad preexistente y el padecer esta enfermedad haya sido el causal de que dicho accidente sucediera y ocasionara la muerte accidental.
- H. Ningún tratamiento derivado de los accidentes cubiertos por el servicio de asistencia COLASISTENCIA.
- I. Accidentes que ocurran como resultado o durante intervenciones quirúrgicas, cirugías cosméticas, estéticas o plásticas con fines no requeridos por el estado de salud. Esta exclusión no se aplicará cuando la cirugía o el procedimiento se practiquen como consecuencia de un accidente amparado.
- J. Igualmente están excluidas las asistencias solicitadas como consecuencia de actos de terrorismo. Actos de guerra interior o exterior, rebelión, sedición, conmoción interior, actos terroristas, acto de enemigo extranjero, conmoción civil, asonada o actos violentos motivados por conmoción civil o por aplicación de la ley marcial, huelga o acto violento cualquiera que sea su origen.

- K. Participación del asegurado en labores militares, en las fuerzas armadas, navales, aéreas o de policía de cualquier país o autoridad internacional, así como la participación del asegurado en grupos al margen de la ley.
- L. El uso de cualquier aeronave en calidad de piloto, estudiante de pilotaje, mecánico de vuelo o miembro de la tripulación.
- M. Quedan expresamente excluidas la compensación por muerte Accidental y todas las asistencias solicitadas como consecuencia directa de encontrarse el titular bajo el influjo de bebidas embriagantes, estupefacientes, alucinógenos o drogas tóxicas o heroicas o de sustancias psicoactivas o que por su propia naturaleza produzcan alteración del estado de plena conciencia, cuya utilización no haya sido requerida por prescripción médica y solo en los casos en los que el accidente se produzca como causa directa de este hecho. Adicionalmente queda excluida cualquier tipo de asistencia derivada de trastornos mentales o psiquiátricos.
- N. Convulsiones de la naturaleza de cualquier clase; fisión, fusión nuclear o radioactividad.
- O. Por la participación directa del asegurado en la comisión de algún delito o contravención tipificado por la ley penal. Violación de normas de carácter penal.
- P. Participación del asegurado en cualquier clase de riñas.
- Q. Complicaciones, agudizaciones, controles y o asistencias derivadas de Accidentes y lesiones ocurridos con antelación al inicio del viaje o actividad para la cual se contrató la cobertura.
- R. Cualquier acto doloso o culposo del TITULAR incluyendo la falsedad u omisión de información en el momento de solicitud, hace cesar inmediatamente la cobertura del contrato de servicio de asistencia y por lo mismo, excluye cualquier tipo de asistencia.
- S. Además, se consideran excluidas, totalmente, las asistencias derivadas del síndrome de inmunodeficiencia humana - VIH o cualquier enfermedad de transmisión sexual, sus agudizaciones y consecuencias, así como también se excluye toda atención derivada de enfermedades tropicales diagnosticadas o por diagnosticar, como malaria, paludismo, leishmaniasis y cualquiera catalogada tropical.

- T. El diagnóstico, seguimiento, exámenes, tratamiento o interrupción voluntaria del embarazo, y/o parto y/o cesárea.
- U. Todos los servicios y beneficios del presente contrato tienen validez cuando el TITULAR se encuentre únicamente dentro del territorio nacional colombiano a menos que se apruebe por la COLASISTENCIA la cobertura en un país fronterizo.
- V. En caso de accidente o muerte en cualquier transporte si los vehículos o equipos en el que se movilizaba el titular del servicio de asistencia no cuente con los documentos y requisitos tales como seguros, revisiones, planillas, manifiestos entre otros exigidos por la ley, Colasistencia no asumirá ninguna responsabilidad en dicho siniestro.
- W. los costos de tratamiento de las enfermedades o preexistencias odontológicas.
- X. En caso de accidente en algún transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT o su equivalente, debe cubrir en primera instancia este seguro. En caso de transporte terrestre de pasajeros en exceso del SOAT seguirá la cobertura de la póliza de responsabilidad civil contractual del vehículo exigida por el Artículo 994 y 1003 del código de comercio y el decreto 170 y 174 de 2001. En exceso de cualquier seguro adicional del transporte terrestre, fluvial o marítimo, Colasistencia asumirá hasta el monto indicado en este ítem.
- Y. Cualquier lesión o muerte a causa de la omisión de alertas por vientos, oleajes altos, corrientes o circunstancias extraordinarias en cualquier playa en Colombia. Tampoco se cubrirá las lesiones o muertes ocurridas al ingresar a lugares restringidos por alguna autoridad pública.
- Z. Muerte que se presente por homicidio o por suicidio del titular.
- AA. COLASISTENCIA no tendrá responsabilidad alguna dentro de los servicios de asistencia objeto de este contrato, 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).

Las presentes Condiciones Generales, rigen la prestación por parte de COLASISTENCIA de los servicios asistenciales detallados a continuación:

4. DEFINICIÓN DE COBERTURAS

4.1 ASISTENCIA MÉDICA

4.1.1 ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA asumirá los gastos correspondientes a la atención ambulatoria u hospitalaria prestada al titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA, como consecuencia directa y exclusiva de un accidente ocurrido dentro de la vigencia del servicio de asistencia y hasta su terminación, hasta por la suma de Setenta y cinco Millones de Pesos \$75.000.000, siempre y cuando la atención médica y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA.

Excluyendo tratamientos, consultas, controles y/o terapias después de finalizada la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA.

En caso de accidente en algún transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT, debe cubrir en primera instancia este seguro y en exceso la cobertura de COLASISTENCIA.

IMPORTANTE:

Los servicios de asistencia médica a ser brindados por COLASISTENCIA se limitan a tratamientos de urgencia de cuadros agudos eventos súbitos e imprevisibles y están orientados a la prestación del servicio de asistencia en un viaje y que impida la normal continuación del mismo y por esta razón no están diseñados, ni se contratan, ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje, en caso de NO informar del hecho al momento de suceder o cuando cese el inconveniente para comunicarse y hasta antes de finalizar la vigencia del servicio de asistencia todas las responsabilidades de prestación de servicios por parte de Colasistencia cesaran.

4.1.2 ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD.

COLASISTENCIA asumirá los gastos correspondientes a atención ambulatoria u hospitalaria prestada al titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA a consecuencia de una dolencia o desorden patológico, surgido de manera súbita, imprevisible, comprobable y diagnosticada, que se haya manifestado por primera vez después de la fecha de inicio de vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, hasta por la suma de Seis Millones de Pesos (\$ 20.000.000) siempre y cuando la atención médica y los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA.

Excluyendo tratamientos, consultas, controles y/o terapias después de finalizada la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA.

Siempre que la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA supere 24 horas o un día de vigencia, se contemplará la apendicitis como patología súbita, hasta el monto estipulado como atención médica por enfermedad, antes de esto estará totalmente excluido de la cobertura.

4.1.3 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.

COLASISTENCIA asumirá directamente o por reembolso, dentro de la cobertura de asistencia médica por enfermedad o accidente, durante el viaje y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, el costo de los medicamentos que sean suministrados o recetados en Colombia por el centro médico donde se realice la atención, intra y extra hospitalaria siempre y cuando los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA, hasta por la suma de Cuatrocientos Mil Pesos (\$ 400.000). Se deja expresa constancia que los gastos de medicamentos otorgados no serán para el tratamiento de preexistencias.

4.1.4 RENTA DIARIA POR HOSPITALIZACION POR ACCIDENTE

Cuando el TITULAR, sufiere un accidente durante la cobertura del servicio de asistencia COLASISTENCIA y para su atención y recuperación se prevea como mínimo veinticuatro (24) horas de hospitalización en Colombia, COLASISTENCIA otorgará la suma de Cincuenta Mil Pesos (\$50.000) diarios en periodos de 24 horas completas y máximo hasta 5 días a manera de renta diaria. Dicha renta se otorgará a manera de reembolso después de comprobar la orden de hospitalización y orden de alta que se genere por el accidente.

Las 24 horas iniciales de hospitalización serán contempladas desde la hora de la expedición de la orden de Hospitalización pertinente.

4.1.5 ENFERMERA EN CASA EN CASO DE ACCIDENTE.

Cuando el TITULAR del servicio de asistencia COLASISTENCIA, a consecuencia de un accidente y por prescripción médica motivada por la plena imposibilidad de movilización del titular, requiera cuidado especial en su hogar, COLASISTENCIA

otorgará una enfermera, para la atención de este titular por espacio máximo de cinco (5) días y en horarios de 6 am a 6pm, por un valor máximo de Cien Mil Pesos diarios \$100.000, este servicio se prestará solamente para las ciudades principales del país.

4.1.6 GASTOS ODONTOLÓGICOS POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA, cubrirá directamente o por reembolso, los costos en que deba incurrir el TITULAR como consecuencia de accidentes de carácter odontológico, súbitos e imprevisibles, tales como trauma sobre las piezas naturales no tratadas del TITULAR, ocurridas durante el viaje y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, hasta cubrir la emergencia, hasta por la suma de Dos Millones de Pesos (\$2.000.000). COLASISTENCIA se reserva el derecho de elegir el centro odontológico de atención de acuerdo a la ciudad de ocurrencia del evento, así como los materiales y procedimientos que den lugar única y exclusivamente a cubrir la emergencia producida en piezas naturales no tratadas y derivadas del evento accidental, se deja claridad que se cubrirán implantes dentales, si el monto del tratamiento no supera el monto máximo establecido para este servicio a pesar de que dichos implantes se constituyen en prótesis que están excluidas de las prestaciones de servicio de COLASISTENCIA y adicionalmente pertenecen a la fase de tratamiento del titular del servicio de asistencia.

4.1.7 ATENCIÓN INICIAL POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES (consulta de urgencias).

COLASISTENCIA garantizará la consulta de urgencias a patologías presentadas como súbitas, que tengan su origen en una enfermedad preexistente del TITULAR, siempre que dicha preexistencia sea diagnosticada como tal, para este efecto se determina una cobertura de atención médica inicial de hasta Ochocientos Mil Pesos (\$800.000), que se limitaran a traslado en caso de urgencia vital, diagnóstico y tratamiento de urgencia o hasta llegar al límite citado, se excluyen los tratamientos de enfermedades odontológicas o tratamientos odontológicos preexistentes, como también consecuencias, agravaciones, complicaciones, inflamaciones, infecciones entre otros de cirugías o accidentes sucedidos antes del inicio de vigencia del servicio de asistencia.

4.1.8 GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD DE MATERNAS (consulta de urgencias)

Si durante el desarrollo de un viaje o actividad una titular gestante llegase a presentar molestias o anomalías derivadas de su condición de materna COLASISTENCIA autorizará atención médica inicial hasta la suma de Ochocientos Mil Pesos (\$800.000), que se limitaran a traslado en caso de urgencia vital,

diagnostico sea este proferido por el médico general o por el especialista, hasta llegar al límite citado. Se deja nota de que ante este tipo de casos no se contempla ningún gasto derivado de desplazamientos o traslados, por tratarse de una enfermedad y no de accidente.

4.1.9 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

COLASISTENCIA reembolsará al Titular gastos de hotel, únicamente en concepto de alojamiento (es decir sin extras) en ciudad diferente a su residencia, siempre que exista autorización previa otorgada al Titular por parte de la central de asistencias COLASISTENCIA, cuando el médico tratante prescribiere reposo forzoso luego de una hospitalización, y el titular pierda su reserva hotelera inicial o finalice su estadía contratada en su viaje. Para obtener este beneficio el Titular deberá haber estado hospitalizado por un periodo mínimo de 2 (Dos) días, y dicha hospitalización deberá haber sido fehacientemente autorizada por la Central de asistencias COLASISTENCIA. Dichos gastos de hotel tendrán un límite de máximo 5 días, y un máximo total diario de Dos Cientos Mil pesos (\$200.000) Por día, lo que primero ocurra, para un gasto máximo total de Un Millón de pesos (\$ 1.000.000)

4.1.10 TRASLADO MÉDICO POR ACCIDENTE.

COLASISTENCIA asumirá los gastos del traslado del TITULAR que, como consecuencia de un accidente que genere condiciones críticas de gravedad, surgido en el viaje y en vigencia del contrato de servicios de asistencia, y cuando sea imposible el desplazamiento del paciente por sus propios medios. Cuando deba ser remitido a un centro asistencial diferente del lugar de atención y ocurrencia inicial, a consideración de los profesionales médicos del lugar del accidente, siempre y cuando la atención médica y los gastos médicos correspondientes, hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA y, siempre que en dicho lugar no sea posible ofrecer las condiciones de atención que garanticen la estabilidad. El traslado se efectuará por cualquier medio idóneo disponible en la región, al centro más cercano en el nivel de atención que el TITULAR requiera, quedando COLASISTENCIA, en total libertad de elegir dicho medio de transporte. reafirmando que este es un servicio de medio y no de resultado, la responsabilidad de la prestación del servicio es del mismo prestatario por su idoneidad.

El monto de este servicio se encuentra incluido dentro del tope máximo de asistencia médica por accidente.

4.2 TRASLADOS

4.2.1 TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE ACCIDENTE.

Cuando el TITULAR , sufre un accidente y para su atención y recuperación se prevea como mínimo dos (2) días de hospitalización, COLASISTENCIA asumirá los gastos de desplazamiento terrestre o aéreo en clase regular y estadía para un acompañante que viaje a cuidar a dicho titular o uno de los acompañantes que haya viajado con el titular, COLASISTENCIA asumirá su estadía en caso de que su plan de viaje haya culminado, la diferencia en el tiquete, penalidad o tiquete nuevo, hasta la suma de Dos Millones de Pesos (\$ 2.000.000), los anteriores gastos se efectuarán a manera de reembolso y como consecuencia de presentación de facturas y comprobantes fehacientes, que no superen un monto de gasto diario de Dos Cientos Mil Pesos (\$ 200.000) por día, para lo que se prevé una estadía máxima de Diez (10) días en el caso de no requerir desplazamiento, si este se requiere, el valor del desplazamiento debe descontarse del monto máximo global para llegar a una cifra de gastos de estadía diaria. Si el titular del servicio de asistencia que estuvo hospitalizado es dado de alta antes de los 10 días que se prevén para la estadía de su acompañante, este servicio terminará inmediatamente en ese momento, a menos de que por recomendación médica el titular del servicio de asistencia no pueda viajar y deba estar en convalecencia donde se activaran los días restantes hasta el máximo de 10 días.

4.2.2 TRASLADOS Y ESTADÍA DE ACOMPAÑANTE EN CASO DE FALLECIMIENTO.

En el caso de fallecimiento del TITULAR del servicio de asistencia COLASISTENCIA por causas accidentales, COLASISTENCIA autorizará, previa solicitud telefónica a un familiar del titular, tiquete aéreo o terrestre en clase regular y gastos de estadía o a uno de los acompañantes que haya viajado con el titular la diferencia en el tiquete o tiquete y estadía hasta por Dos Millones de Pesos (\$2.000.000). Este servicio se concede a manera de reembolso, posterior a la presentación de comprobantes de pago o facturas fehacientes, que no superen un monto de gasto diario de Dos Cientos Mil Pesos (\$ 200.000) por día, para lo que se provee una estadía máxima de Diez (10) Días en el caso de no requerir desplazamiento, si este se requiere el valor del desplazamiento debe descontarse del monto máximo global para llegar a una cifra de gastos de estadía diaria. Este servicio culmina en el momento que el cadáver o sus restos sean trasladados a la ciudad de destino o hasta máximo 10 días.

4.3 COMPENSACIONES

4.3.1 COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL

Se compensará la suma de Doscientos Cincuenta Millones de Pesos \$250.000.000 por muerte del titular colombiano del servicio de asistencia, siempre y cuando haya sido ocasionada por un accidente, tal como se define en este contrato de servicio

de asistencia, y se presente dentro de los 90 días siguientes a la fecha de ocurrencia del accidente.

Salvo las exclusiones previstas para los efectos de esta asistencia, se entenderá por accidente todo suceso provocado por una acción violenta, exterior, visible, súbita, imprevista, repentina e independiente de la voluntad del Titular y de sus beneficiarios, que produzca la muerte del Titular

No obstante, en caso de un accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados, no será mayor a trecientos cincuenta Millones de Pesos (\$500.000.000).

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.

***MUERTE POR DESAPARECIMIENTO EN ACCIDENTE**

Se compensará a los beneficiarios la suma asegurada según la tabla de coberturas y valores individuales, si no se encontrase el cuerpo del titular, en los siguientes eventos:

- 1) Como consecuencia de su desaparición en un hecho accidental en un río, lago o mar.
- 2) La desaparición como consecuencia del hundimiento, caída, explosión, naufragio o encalladura de cualquier vehículo, respecto del cual no exista exclusión expresa de cobertura.
- 3) Cuando fuera víctima de un hecho catastrófico natural como terremoto, inundación o maremoto.

Si el desaparecimiento, con base en el cual se declara judicialmente la muerte presunta, no tiene relación con alguno de los eventos señalados, no se configurará siniestro.

La muerte presunta por desaparecimiento debe declararse judicialmente bajo lo establecido en la Ley Colombiana.

Para este ítem queda excluida la muerte en cualquier transporte aéreo, terrestre fluvial o marítimo y muerte por homicidio y muerte por ahogamiento para titulares Colombianos

4.3.2 COMPENSACIÓN POR MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE AÉREO, TERRESTRE, MARÍTIMO O FLUVIAL

Para este ítem la compensación por muerte en cualquier transporte aéreo, terrestre, fluvial o marítimo, será de Cien Millones de Pesos (\$100.000.000). En el caso específico de eventos sucedidos en transporte terrestre de turismo, es condición, infaltable, para esta cobertura, que la empresa contratante, haya suministrado junto con el listado de pasajeros y sus documentos de identidad, documentación del transporte terrestre que acredite la seguridad de los pasajeros, solo se tendrá derecho a esta compensación con el previo envío de fotocopia del SOAT vigente, ultimo certificado de Revisión Técnico mecánica, copia de las caratulas de pólizas RC del vehículo transportador. Mediante este amparo se cubre la muerte acaecida al tomador, cuando viaje como pasajero en helicópteros o vuelos para los cuales no existan itinerarios regulares debidamente publicados, siempre que:

A. La empresa transportadora se encuentre autorizada para el transporte de pasajeros por la autoridad Gubernamental constituida y con jurisdicción sobre la aviación civil en el país de su registro,

B. La aeronave no se encuentre vinculada directa o indirectamente a actividades al margen de la ley. Para efecto de este amparo, se entiende por aeronave aquel vehículo que se desplace por el espacio aéreo mediante una o varias hélices propulsoras movidas por motores, bien sea propia o en arrendamiento y se utilicen pistas autorizadas por la Aeronáutica Civil Colombiana o la entidad estatal que haga sus veces en otros países

En caso de accidente en algún transporte que sea obligatorio el cubrimiento de SOAT o algún seguro equivalente, debe cubrir en primera instancia este seguro. En caso de transporte terrestre de pasajeros en exceso del SOAT seguirá la cobertura de la póliza de responsabilidad civil contractual del vehículo exigida por el Artículo 994 y 1003 del código de comercio y el decreto 170 y 174 de 2001. En exceso de cualquier seguro adicional del transporte terrestre, fluvial o marítimo, Colasistencia asumirá hasta el monto indicado en este ítem.

No obstante, en caso de un accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados, no será mayor a trecientos cincuenta Millones de Pesos (\$350.000.000).

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.

4.3.3 COMPENSACION POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE EN TRANSPORTE DE LÍNEA AEREA REGULAR COMPLEMENTARIA AL PAGO DE LA AEROLÍNEA.

COLASISTENCIA reconocerá de manera complementaria al pago de aerolínea, el valor del equipaje extraviado por la compañía aérea, durante el transcurso de un desplazamiento en vuelo nacional (Territorio Colombiano) de línea regular, hasta la suma máxima de Dos millones Quinientos Mil Pesos (\$1'750.000.00) sumando la indemnización de la aerolínea y la de Colasistencia, a razón de Ciento Veinticinco Mil Pesos (\$125.000) por Kilogramo aforado y extraviado. Dicho extravío debe reportarse a la central de asistencia telefónicamente inmediatamente después de producido. Para la correspondiente compensación, el TITULAR deberá presentar formulario de reclamación de la aerolínea, pasa bordo y original del recibo de pago de indemnización del equipaje extraviado de la aerolínea. Este ítem de compensación tendrá un deducible del 10% de valor reclamado o un mínimo de Doscientos Cincuenta Mil Pesos (\$250.000).

4.3.4 REMUNERACIÓN POR ROBO DE DOCUMENTOS.

En el evento que el titular del servicio de asistencia sea víctima del hurto calificado de la licencia de conducción, Cédula, Pasaporte, tarjeta de propiedad del vehículo, Libreta Militar, carné de la EPS y/o de la caja de compensación, carné estudiantil y carné laboral; Colasistencia compensará hasta por ciento cincuenta mil pesos \$150.000 a manera de reembolso contra la presentación de las facturas de los gastos ocasionados para la reexpedición de dichos documentos. Dicho evento debe ser avisado a la central telefónica de Colasistencia máximo 12 horas después de ocurrido el evento; Para dar lugar a dicha reclamación es necesario presentar el denuncia ante la fiscalía o la URI del lugar de ocurrencia del hurto calificado.

4.4 ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS

4.4.1 SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.

En caso de fallecimiento del TITULAR, por causas naturales o accidentales, durante la vigencia y en una ciudad diferente a la de origen del mismo, COLASISTENCIA, hará los arreglos pertinentes para el debido traslado del cuerpo a la ciudad que la familia solicite en Colombia. Se otorgaran los servicios de tipo funerario contemplando: preservación de la persona fallecida, cofre a libre elección (seis opciones), tramites civiles y eclesiásticos, invitación de carteles, velación 12 o 24 horas (según se acostumbre en la ciudad) , suministro de implementos para velación, libro recordatorio, novenario, servicio de cafetería y telefonía local en la velación, coche fúnebre, servicio de cortejo, cinta con nombre , un bus para

transporte de acompañantes al destino final, exequias, tarjetas de agradecimiento. La inhumación o cremación tendrá un límite hasta por dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, estos se otorgarán a manera de servicios contratados por Colasistencia y ejercidos por prestatarios. Este servicio se presta solo para TITULARES residentes en COLOMBIA. Para los familiares del fallecido COLASISTENCIA, ofrece máximo 3 sesiones con Profesionales en psicología, para el proceso de elaboración de duelo.

4.4.2 ASISTENCIA EN PÉRDIDA DE EQUIPAJE Y DOCUMENTOS.

COLASISTENCIA asistirá al TITULAR en el trámite de aviso, búsqueda y localización de equipajes (Viaje Aéreo) o documentos extraviados por cualquier causa durante el viaje y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA. Este servicio se entiende como obligación de medio y no de resultado.

4.5 TRASLADOS Y ACOMPAÑAMIENTOS EN FECHAS DIFERENTES

4.5.1 RETORNO DE MENORES O ADULTO MAYOR

Cuando el titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA sufre un accidente por el cual tuviese que quedar hospitalizado como mínimo dos (2) días y a su cargo estuviera un niño menor de 15 años o una persona mayor de 70 años la cual quedara totalmente sola, COLASISTENCIA pagará tiquete o diferencia de tiquete y servicio recomendado, para retornar a su lugar de origen con su familia, hasta la suma de Un Millón de Pesos (\$ 1.000.000)

Este servicio debe ser autorizado por la persona accidentada y en cumplimiento de la ley de infancia y adolescencia.

Para que este servicio actúe el menor o adulto mayor también debe haber contratado el servicio de asistencia COLASISTENCIA.

4.5.2 ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES.

Cuando el TITULAR que viaje con menores de 15 años sin la compañía de otro adulto responsable, sufre un accidente y para su atención y recuperación se prevea como mínimo dos (2) días de hospitalización, COLASISTENCIA asumirá los gastos de desplazamiento terrestre o aéreo en clase regular, y estadía para un acompañante para el menor hasta la suma de Dos Millones de Pesos (\$ 2.000.000), siempre que los menores sean también TITULARES de la tarjeta de asistencia, los anteriores gastos se efectuarán a manera de reembolso y como consecuencia de presentación de facturas y comprobantes fehacientes, que no superen un monto de gasto diario de Dos Cientos Mil Pesos (\$ 200.000), para lo que se provee una

estadía máxima de Diez (10) Días en el caso de no requerir desplazamiento, si este se requiere el valor del desplazamiento debe descontarse del monto máximo de este ítem para llegar a una cifra de gastos de estadía diaria .

4.5.3 AUXILIO DE REGRESO POR ACCIDENTE

En caso de que el titular del servicio de asistencia sufiere un accidente el cual haya sido cubierto por Colasistencia y dicho accidente ocasionara la pérdida del tiquete de regreso, Colasistencia otorgará a manera de auxilio una compensación por doscientos mil pesos \$200.00 para la compra de un nuevo tiquete a la misma ciudad del tiquete inicial o diferencia de tarifa, este auxilio debe ser autorizado previamente por la central telefónica de Colasistencia y es a manera de reembolso presentando la factura del nuevo tiquete o el comprobante del pago de la diferencia de tarifa.

4.5.4 REGRESO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR EN PRIMER Y SEGUNDO GRADO DE CONSANGUINIDAD Y DE AFINIDAD

Aplica cuando un familiar en primer y segundo grado de consanguinidad o afinidad del titular fallezca en la ciudad de residencia del titular mientras éste se encuentre de viaje y en vigencia del servicio de asistencia, COLASISTENCIA tomará a su cargo el pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje en clase turista o económica desde el lugar en que el Titular se encuentre hasta su domicilio permanente, hasta la suma de Un Millón de Pesos (\$ 1.000.000), debiendo este acreditar fehacientemente el suceso con certificado de defunción y registros civiles que comprueben el grado de afinidad o consanguinidad. Cuando se haya brindado este servicio, el titular deberá transferir a COLASISTENCIA el Tiquete aéreo no utilizado.

Este servicio se presta a manera de reembolso contra presentación del nuevo tiquete o recibo de penalidad pagado a la aerolínea y debe haber sido autorizada por la central de asistencias COLASISTENCIA.

4.5.5 REGRESO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR EN PRIMER GRADO DE CONSANGUINIDAD O PRIMER GRADO DE AFINIDAD

Aplica cuando un familiar en primer grado de consanguinidad o primero de afinidad del titular fallezca en la ciudad de residencia del titular mientras éste se encuentre de viaje y en vigencia del servicio de asistencia, COLASISTENCIA tomará a su cargo el pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje en clase turista o económica desde el lugar en que el Titular se encuentre hasta su domicilio permanente, hasta la suma de Un Millón de Pesos (\$ 1.000.000), debiendo este acreditar fehacientemente el suceso con certificado de

defunción y registros civiles que comprueben el grado de afinidad o consanguinidad. Cuando se haya brindado este servicio, el titular deberá transferir a COLASISTENCIA el Tiquete aéreo no utilizado.

Este servicio se presta a manera de reembolso contra presentación del nuevo tiquete o recibo de penalidad pagado a la aerolínea y debe haber sido autorizada por la central de asistencias COLASISTENCIA.

4.5.6 CONDUCTOR FAMILIAR EN CASO DE ACCIDENTE.

Si como consecuencia de cualquier tipo de accidente dentro de la vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, el TITULAR que ejercía la labor de conductor familiar en vehículo Automotor propio o rentado, sufriera una lesión que le imposibilitara la labor de conducción familiar de regreso a su ciudad de origen, o falleciera en dicho accidente y por tal razón su grupo familiar no pudiera regresar el vehículo familiar o rentado a la ciudad de origen, por tratarse de ser el TITULAR afectado el único quien podía ejercer esa labor, COLASISTENCIA pondrá a disposición del grupo familiar un conductor para su regreso en el vehículo indicado por la familia a la ciudad de origen, siendo todos los costos a cargo de COLASISTENCIA.

4.6 COBERTURA COVID-19

4.6.1 AUXILIO PARA TRASLADO Y ESTADIA DE UN ACOMPAÑANTE EN CASO DE COVID-19

En caso de ser menor de edad o adulto mayor el titular del servicio de asistencia, Colasistencia otorga la posibilidad de tener un acompañante en primer grado de consanguinidad o afinidad cuando por reglamentación del lugar de destino deba guardar un aislamiento o cuarentena por ser un caso positivo de Covid-19. Esta cobertura aplica por reembolso e ira hasta Dos Millones de pesos (\$2.000.000) que serán destinados para alojamiento y traslado por un plazo máximo de 14 (catorce) días y hasta el monto máximo diario de Ciento cuarenta y dos mil ochocientos cincuenta y siete pesos (\$ 142.857).

El desplazamiento debe ser autorizadas por las autoridades del lugar donde el titular del servicio se encuentra aislado y las consecuencias de tener un contacto directo con su familiar que tiene Covid-19 son de única y exclusiva responsabilidad del acompañante seleccionado.

4.6.2 AUXILIO PARA MANUTENCION Y ESTADIA EN CASO DE COVID-19

Cuando el titular del servicio de asistencia presentara un caso positivo de Covid-19 y por reglamentación del lugar de destino deba guardar un

aislamiento o cuarentena, Colasistencia otorga por reembolso hasta Dos Millones de pesos (\$2.000.000) que serán destinados para estadía y manutención para los días que excedan de la fecha original de regreso, por un plazo máximo de 14 (catorce) días y hasta el monto máximo diario de Ciento cuarenta y dos mil ochocientos cincuenta y siete pesos (\$ 142.857)

4.6.3 ASISTENCIA EN CASO DE SINTOMAS RELACIONADOS CON COVID-19

Para la cobertura de enfermedad por *COVID-19, Colasistencia asumirá los gastos hasta por la suma de Veinte Millones de Pesos (\$ 20.000.000), los cuales solo podrán ser usados para el tratamiento de dicha enfermedad.

Como primera instancia Colasistencia prestará el servicio de consulta médica por video llamada en caso de que algún turista presente síntomas relacionados al COVID-19. Si por medio de esta consulta el medico ordena la prueba para el COVID-19, Colasistencia asumirá el costo de dicha prueba en la entidad más cercana. Si por protocolo de las autoridades competentes el resto del grupo debe de practicarse dicha prueba a y no presentan síntomas, esta debe ser cubierta por la EPS o la entidad que estipule la autoridad que solicita este protocolo en la ciudad destino.

*NOTA: Esta cobertura del COVID-19 solo se prestará si se cumple a cabalidad con todos los protocolos de seguridad y los registros y encuestas de clientes y proveedores en Colasistencia APP

5. 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:

En caso de Muerte

- Formato de Declaración para Reclamar el Pago de un Seguro Grupo y Colectivo

- Certificación de la entidad tomadora en donde conste el nombre del asegurado, su fecha de nacimiento, número de identificación y valor asegurado.
- Acta de levantamiento de cadáver y/o necropsia.
- Carta de reclamación del beneficiario, indicando fecha ocurrencia del fallecimiento
- Certificación Bancaria del Beneficiario
- Certificado médico de defunción del asegurado.
- Original del registro civil de defunción del asegurado.
- Original del registro civil de nacimiento del asegurado.
- Fotocopia del Documento de identidad del asegurado.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de los beneficiarios.
- Registro civil de nacimiento de los beneficiarios.
- Registro civil de matrimonio y/o declaración extra juicio, si el beneficiario es el compañero.
- Designación de representante legal si los beneficiarios son menores de edad.
- Informe detallado de los hechos del accidente.
- Certificación de la fiscalía respecto a las causas posibles del hecho violento.
- En caso de ser cedido algún derecho que por la misma corresponda, poder autenticado de la persona que cede el beneficio.
- Copia de la solicitud con la designación de los beneficiarios.
Cuando no se designe beneficiario, o la designación se haga ineficaz o quede sin efecto por cualquier causa, tendrán la calidad de tales el cónyuge o compañero(a) permanente del asegurado, en la mitad del seguro, y los herederos de éste en la otra mitad.
- Copia de la sucesión que se establezca los herederos de Ley.
- Formato de pago por transferencia diligenciado por los beneficiarios.
- Copia del resultado de la prueba de alcoholemia.

En caso de Invalidez o desmembración accidental

- Formato de Declaración para Reclamar el Pago de un Seguro Grupo y Colectivo
- Registro Civil de Nacimiento o Cédula de Ciudadanía
- Dictamen del médico tratante donde certifique causa, descripción de la invalidez y/o desmembración, y diagnóstico y/o dictamen de EPS, AFP, ARL o Junta de calificación de invalidez donde se indique el porcentaje de disminución de la capacidad laboral el cual deberá ser superior a 50%.
- Historia Clínica completa
- Si la invalidez se produce en Accidente de Tránsito se deberá solicitar el informe de la Autoridad de Tránsito correspondiente.

- Certificación de la entidad tomadora en donde conste el nombre del asegurado, su fecha de nacimiento, número de identificación y valor asegurado.

Gastos por Reembolso

- Carta de reclamación en que se registre: No de póliza, nombre del tomador, nombre del asegurado, 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
- Copia de la historia clínica completa, legible y clara de la atención en que se incurrió el gasto, así como las formulas médicas en caso de reembolso por medicamentos.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Formato de pago por transferencia

En Caso De Renta Clínica por accidente

- Carta solicitando la reclamación en la cual se evidencie No de póliza, amparo reclamado, documentos aportados y datos del reclamante.
- Copia de la cédula de ciudadanía o documento de identidad.
- Historia Clínica de la hospitalización (en la cual se evidencie la fecha de diagnóstico de la patología que generó la hospitalización y la fecha de ingreso y salida de la entidad hospitalaria).
- Formato de pago por transferencia diligenciado por el asegurado
- Certificación de la entidad tomadora en donde conste el nombre del asegurado, cargo, fecha de vinculación a la empresa y salario devengado a la fecha de siniestro (si es patronal)
- Solicitud de seguro debidamente diligenciada por el asegurado (si es el caso).
- Si la causa de la hospitalización es accidental aportar certificación o documento expedido por la entidad competente en la cual se evidencie la causa.

6. 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 del servicio de asistencia, 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 este servicio de asistencia.

- 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. HOSPITALIZACIÓN

Es la permanencia de un titular del servicio de asistencia en una institución hospitalaria y/o clínica, por un término superior a veinticuatro (24) horas o en el caso en que pernocte en ella.

E. SERVICIO DE ASISTENCIA INTEGRAL

Es un servicio de atención de emergencias personales y médicas que se prestan a través de convenios a nivel nacional y se coordinan a través de una central telefónica.

F. URGENCIA VITAL: Se entiende por urgencia o emergencia vital toda condición clínica que implique riesgo de muerte o de secuela funcional grave.

7. CONDICIONES IMPORTANTES

CONDICIÓN PRIMERA- VIGENCIA Y TERMINACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Las coberturas respecto de cada titular del servicio de asistencia COLASISTENCIA, iniciaran y terminaran su vigencia en fecha y hora de iniciación y 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 trecientos cincuenta Millones de Pesos (\$350.000.000).

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 SERVICIO DE ASISTENCIA

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 servicio de asistencia en el momento de recibo del certificado de emisión.

El no pago del servicio de asistencia dentro de las oportunidades indicadas ocasionará la nulidad del contrato de servicios de asistencia 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 todo accidente para el cual necesite asistencia.

COLASISTENCIA brindará al Titular las condiciones para su oportuna atención, sea remitiendo al profesional en cada caso o autorizando la atención en cualquiera de los Centros Asistenciales u hospitales disponibles en el área de ocurrencia del evento cuya asistencia se solicita, siendo de exclusivo criterio la modalidad de atención por parte de COLASISTENCIA. El Titular se obliga a dar aviso a COLASISTENCIA tantas veces como asistencias requiera. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el Titular deberá siempre comunicarse con COLASISTENCIA para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios originados por la misma causa que el primer evento.

CONDICIÓN QUINTA- REEMBOLSOS (En los casos que aplica)

El titular del servicio de asistencia 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<sup>[L]
[SEP]</sup> acompañada de los documentos indispensables para acreditar la ocurrencia del accidente y su cuantía, tales como:
<sup>[L]
[SEP]</sup> a) Fotocopia de los documentos de identificación del beneficiario, b) Facturas en original que acrediten la suma pagada, c) Formula original entregada por el medico autorizado para atender el caso.

CONDICIÓN SEXTA- PAGO DE LA COMPENSACIÓN

COLASISTENCIA pagará la compensación en caso de muerte o incapacidad total y permanente a que está obligada por el presente contrato y sus anexos si los hubiere, 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 servicio de asistencia o del beneficiario en la reclamación o comprobación del derecho al pago de determinado accidente, causará la pérdida de tal derecho.

Igualmente se perderá tal derecho si el accidente fuere causado voluntariamente por el titular o con su complicidad o por su culpa grave o inexcusable o por cualquiera 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 DÉCIMA- CLAUSULA OFAC

Este contrato no otorga ninguna cobertura cuando el titular de la asistencia 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 DÉCIMA PRIMERA- PRESCRIPCIÓN DEL CONTRATO.

Todas las obligaciones contractuales de COLASISTENCIA como consecuencia del presente contrato de servicio de asistencia, prescriben en la misma fecha de terminación de vigencia del mencionado servicio para cada titular, salvo en caso de accidente, cuando el tratamiento prevea hospitalización superior a la vigencia y para cual COLASISTENCIA proveerá hasta 5 días más de cubrimiento. El servicio de asistencia también se dará por terminado en el caso que el titular o su familia tomaran la decisión de una alta voluntaria en una entidad médica y dicho titular o su familia toman la responsabilidad de lo que ocurra desde la toma de esa decisión exonerando a COLASISTENCIA de forma total.

CONDICIÓN DÉCIMA SEGUNDA- DEPORTES NO ASEGURABLES

No se aseguran las personas que practiquen como profesional o aficionado en forma permanente, los siguientes deportes:

Alpinismo	Parapente
Caza	Motociclismo
Tauromaquia	Boxeo
Artes Marciales	Aviación
Automovilismo	Lucha
Tiro	Motonáutica
Vuelo en cometa o ala delta	Motocross
Buceo (Inmersiones submarinas)	

Esta condición se extiende para todos los deportes considerados habitualmente como deportes o actividades extremas.

8. RESPONSABILIDAD

La prestación de cualquiera de los servicios deberá ser evaluada y autorizada previamente por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA, y será proporcionada únicamente, a través de las instituciones sanitarias o profesionales adscritos a la red nacional de asistencia de COLASISTENCIA, en el caso de que el titular o sus representantes deseen que la prestación del servicio se desarrolle con una entidad diferente o en una ciudad diferente a la asignada por COLASISTENCIA o firmara alta voluntaria de la entidad asignada por COLASISTENCIA cesará la responsabilidad y el titular aceptará que los costos de atención o servicios serán a su cargo o a cargo de su sistema de salud, inclusive a la firma del alta voluntaria en la entidad medica asignada por COLASISTENCIA. En caso fortuito que impida la comunicación previa a la prestación de cualquiera de los servicios el TITULAR o quien lo represente tendrá hasta llegar a el Centro hospitalario para comunicarse con COLASISTENCIA e informar sobre la imposibilidad de comunicación y el percance sufrido, de tal forma que COLASISTENCIA pueda coordinar con las entidades tratantes o dar trámite a una reclamación por reembolso. En cualquier circunstancia, COLASISTENCIA no será responsable por las lesiones, daños o perjuicios causados al TITULAR, como consecuencia de una eventual impericia, imprudencia o negligencia de los profesionales o instituciones sanitarias que provean el servicio. En el evento que el TITULAR no acate las disposiciones y recomendaciones del médico tratante o de la persona que le brinde la asistencia, asumirá de manera exclusiva la responsabilidad por el evento objeto de asistencia y exonera expresamente a COLASISTENCIA.

9. 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.

10. AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLÍNICA.

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 una asistencia. El paciente 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.

11. 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 prestación de sus servicios. 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 de la asistencia prestada.

12. ANEXO DE RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL

En caso de existir una asistencia ACCIDENTAL y que esta se haya informado a Colasistencia en tiempo y forma de manera inmediata, cumpliendo lo solicitado en estas condiciones generales y todo el manejo del caso se haya dado por medio de Colasistencia y que como consecuencia de dicho accidente el Titular, su beneficiario o su representante del servicio de asistencia inicie un proceso en contra de una agencia de viajes la cual debe estar legalmente constituida, esta contara con la siguiente protección por parte de Allianz Seguros:

RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL	\$ 100.000.000
GASTOS DE DEFENSA.....	\$20.000.000

Allianz no será responsable por los eventos descritos en la condición de exclusiones del condicionado general de la póliza y además por los siguientes casos: salvo que esté expresamente contratada la cobertura, esta póliza excluye la pérdida y cualquier tipo de siniestro, daño, costo o gasto de cualquier naturaleza que éste fuese, relacionado, derivado, causado o como consecuencia de:

- a. cualquier lesión corporal, enfermedad relacionada con asbestos.
- b. pérdidas financieras puras.
- c. secuestro y rescate.
- d. reciclaje y eliminación de desechos.
- e. riesgos de energía nuclear, reacción nuclear, radiación nuclear, contaminación radioactiva. riesgos atómicos y nucleares, isotopos radioactivos.
- f. daño ecológico puro.
- g. responsabilidad civil de productos farmacéuticos y cosméticos o de tocador.

h. excluye cualquier pérdida, daño, costo o gasto de cualquier naturaleza causada directa o indirectamente, como resultado o en conexión con cualquier acto de terrorismo independientemente de cualquier otra causa o evento que contribuye concurrentemente o en cualquier otra secuencia a la pérdida. esta exclusión también excluye la pérdida, daño, costo o gasto de cualquier naturaleza directa o indirectamente causada por, como resultado o en conexión con cualquier acción tomada en el control, prevención, supresión o de cualquier manera relacionada con cualquier acto de terrorismo.

i. pérdida, responsabilidad, daño, compensación, lesión, enfermedad, muerte, pago médico, costo de defensa, costo, gasto o cualquier otra cantidad, real o supuesta. incurrido o acumulado para el asegurado directa o indirectamente e independientemente de cualquier otra causa que contribuya al mismo tiempo o en cualquier secuencia, que se origine, sea causado por, surja de, contribuya a, resulte de o de otra manera en conexión con una enfermedad transmisible o contagiosa el miedo o la amenaza (real o percibida) de una enfermedad transmisible

j. enfermedad transmisible o contagiosa: es cualquier enfermedad que pueda transmitirse por medio de cualquier sustancia o agente desde cualquier organismo a otro organismo donde: la sustancia o agente incluye, pero no se limita a, un virus, bacteria, parásito u otro organismo o cualquier variación del mismo, ya sea que se considere vivo o no, y el método de transmisión, ya sea directo o indirecto, incluye, pero no se limita a, transmisión aérea, transmisión de/por fluidos corporales, transmisión desde o hacia cualquier superficie u objeto, sólido, líquido o gas o entre organismos, y la enfermedad, sustancia o agente puede causar o amenazar con causar lesiones personales, enfermedades, angustia o aflicción emocional, daño a la salud o vida humana, bienestar humano o daños en general.

k. en ningún caso este seguro cubrirá pérdida, daño, responsabilidad o gasto directa o indirectamente causado por o al cual se contribuya por lo que surja de un evento cibernético, y en general no está cubierto cualquier tipo de perjuicio, pérdida, y/ o daño que se cause al asegurado, sus dependientes, sus socios, sus accionistas, sus directivos, sus empleados, sus contratistas y subcontratistas, como tampoco los daños que cause el asegurado.

datos: hace referencia a los datos que tienen valor para el titular de los mismos, es decir, que son esenciales para el negocio; incluye, pero sin limitarse a, datos personales, información técnica, jurídica, comercial, financiera, administrativa, operativa y tecnológica.

datos personales: cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables, que cumplen con las siguientes características: (i) están referidos a aspectos exclusivos y propios de la persona y (ii) permiten identificar a la persona, en mayor o menor medida, gracias a la visión de conjunto que se logre con el mismo y con otros datos. son ejemplos de datos personales: el nombre, número de identificación, datos de ubicación, origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen

los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

l. evento cibernético: cualquier tratamiento no autorizado de datos por parte del asegurado o cualquier persona que tenga cualquier tipo de vínculo, real y/o presunto con éste. cualquier violación a las leyes o incumplimiento de los reglamentos que tienen que ver con la seguridad o protección de datos. cualquier falla en la seguridad de los sistemas tecnológicos del asegurado. falla en la seguridad de los sistemas tecnológicos: cualquier situación que afecta la protección o el aseguramiento de los datos, sistemas y aplicaciones, es decir, cualquier situación que afecta la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos que se almacenen, reproduzcan o procesen en los sistemas informáticos.

m. no otorgará cobertura ni será responsable de pagar ningún siniestro u otorgar ningún beneficio en la medida en que (i) el otorgamiento de la cobertura, (ii) el pago de la reclamación o (iii) el otorgamiento de tal beneficio expongan a Allianz a cualquier sanción, prohibición o restricción contemplada en las resoluciones, leyes, directivas, reglamentos, decisiones o cualquier norma de las naciones unidas, la unión europea, el reino unido de gran bretaña e irlanda del norte, los estados unidos de américa o cualquier otra ley nacional o regulación aplicable. esta cláusula aplica para todos los amparos de esta póliza.

n. exclusión territorial: Bielorrusia, rusia y ucrania no obstante, cualquier indicación en contrario en la presente póliza, esta póliza excluye cualquier pérdida, daño, responsabilidad, costo o gasto de cualquier naturaleza que, de manera directa o indirecta, pueda surgir de o con respecto a cualquier: i) entidad domiciliada, residente, localizada, incorporada, registrada o establecida en un territorio excluido; ii) propiedad, bien o activo localizado en un territorio excluido; iii) individuo que sea residente en o localizado en un territorio excluido; iv) reclamo, acción, demanda o ejecución procedente traído o mantenido en un territorio excluido; o v) pago en un territorio excluido. esta exclusión no aplicará para cualquier cobertura o beneficio que se requiera sea proporcionada por la aseguradora por ley o regulación aplicable a esa aseguradora. sin embargo, los términos de cualquier cláusula de sanción prevalecerán. para propósitos de esta exclusión, territorio excluido significa: o Bielorrusia (república de Bielorrusia); y o federación rusa; y o ucrania (incluyendo la península de Crimea y las regiones de Donetsk y Luhansk)

o. perjuicios derivados de la inobservancia por parte de la agencia turística u operador de las normas técnicas, leyes y decretos emitidas por organismos a nivel nacional para el desarrollo de la actividad ofrecida.

p. perjuicios y/o daños causados a terceros, cuando se desplacen a lugares que tengan alguna restricción de ingreso y/o tránsito por las autoridades competentes.

q. perjuicios causados voluntariamente por los usuarios de los servicios turísticos y/o recreativos, cuando se encuentren bajo la influencia de bebidas alcohólicas, estupefacientes, alucinógenos o drogas tóxicas o heroínas, cuya utilización no haya sido requerida por prescripción médica.

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 digital 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 específico de la actividad desarrollada por la persona protegida.

LAS CONDICIONES GENERALES, TÉRMINOS, LÍMITES DE COBERTURA, EXCEPCIONES Y RESTRICCIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ADQUIRIDO SE ENCUENTRAN SUJETOS A CAMBIOS SIN PREVIO AVISO.