



Condiciones Generales

COLASISTENCIA
RESTAURANTE
2025

COLASISTENCIA SIEMPRE TE ACOMPAÑA.

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA RESTAURANTE.....	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.....	8
4.1 ASISTENCIA MÉDICA.....	8
4.1.1 ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE.....	8
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.....	11
4.1.6 GASTOS ODONTOLÓGICOS POR ACCIDENTE.....	11
4.1.7 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA EN CASO DE ACCIDENTE ..	11
4.1.8 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 INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE ACCIDENTAL O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL.....	14
4.4 ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS.....	18
4.4.1 SERVICIO FUNERARIO ESPECIALIZADO.....	18
4.5 TRASLADOS Y ACOMPAÑAMIENTOS EN FECHAS DIFERENTES.....	18
4.5.1 ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES.....	18
4.5.2 REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO GRAVE O CALAMIDAD EN EL DOMICILIO.....	19
5. DOCUMENTOS MÍNIMOS REQUERIDOS PARA EL PAGO DE SINIESTROS.....	19
6. DEFINICIONES.....	21

7.	CONDICIONES IMPORTANTES.....	23
8.	RESPONSABILIDAD.....	25
9.	SUBROGACIÓN.....	26
10.	AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR HISTORIA CLINICA.....	26
11.	GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES.....	27
12.	RESPONSABILIDAD DE USO DE APLICACIONES COLASISTENCIA APP.....	27

CONDICIONES GENERALES COLASISTENCIA RESTAURANTE

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 denominará 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 una actividad contratada.

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 médica 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 018000-510058 o Celular 310 315 73 35 o por WhatsApp 311 522 98 80 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		\$5.000.000
Asistencia médica por enfermedad hasta		\$2.000.000
Asistencia médica virtual por enfermedad para empleados (3 eventos en el mes)		Incluido
Medicamentos ambulatorios hasta		\$250.000
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
Gastos de hotel por convalecencia en caso de accidente		\$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 la muerte en cualquier transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial, ahogamiento y homicidio)		\$5.000.000
Compensación por invalidez total y permanente accidental o desmembración accidental hasta (se excluye invalidez o desmembración en transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial.)		\$5.000.000

ASISTENCIAS ESPECIALIZADAS

Servicio funerario especializado	Incluido
----------------------------------	----------

TRASLADOS Y ACOMPAÑAMIENTOS EN FECHAS DIFERENTES

Acompañamiento de menores	\$2.000.000
Regreso anticipado por siniestro grave o calamidad en el domicilio	\$1.000.000

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. Manipulación de explosivos, municiones y fuegos artificiales.
- C. Lesiones causadas de manera propia o por terceros con arma de fuego, cortante, punzante, contundente, con explosivos o por envenenamiento.
- 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 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. Se exonera igualmente, cuando la patología a asistir surja como consecuencia de la práctica de deportes peligrosos, incluyendo, pero no limitando automovilismo, motociclismo, moto cross, buceo, vuelo en ala delta, paracaidismo, planeadores o la práctica como profesional de cualquier otro deporte o práctica en calidad de competencia de cualquier índole.
- S. 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.
- T. 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.
- U. El diagnóstico, seguimiento, exámenes, tratamiento o interrupción voluntaria del embarazo, y/o parto y/o cesárea.
- V. 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.
- W. 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.

- X. los costos de tratamiento de las enfermedades o preexistencias odontológicas.

- Y. 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.

- Z. 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.

- 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 (Cinco Millones de Pesos) \$5.000.000, 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 requerir hospitalización, la central de asistencias autorizará hospitalización en habitación bipersonal, hasta el límite permitido por la condición general, si así lo solicitaré el

titular podrá asignarse habitación unipersonal, siendo a cargo del titular el valor de diferencia con relación a la asignada por Colasistencia, valor que la entidad hospitalaria facturará al titular.

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 según la actividad contratada 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 de su actividad, 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 Dos Millones de Pesos (\$ 2.000.000) 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 requerir hospitalización, la central de asistencias autorizará hospitalización en habitación bipersonal, hasta el límite permitido por la condición general, si así lo solicitaré el titular podrá asignarse habitación unipersonal, siendo a cargo del titular el valor de diferencia con relación a la asignada por Colasistencia, valor que la entidad hospitalaria facturará al titular.

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.

Para la cobertura de enfermedad por *COVID-19, Colasistencia asumirá los gastos hasta por la suma de Dos Millones de pesos (\$ 2.000.000), 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 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.

4.1.3 ASISTENCIA MÉDICA VIRTUAL POR ENFERMEDAD PARA EMPLEADOS

COLASISTENCIA dispondrá del servicio de asistencia médica virtual por enfermedad para empleados un máximo de tres (3) eventos en el mes (no acumulativo), durante la actividad contratada y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, siempre y cuando los gastos correspondientes hayan sido evaluados y autorizados por el departamento de asistencias de COLASISTENCIA

4.1.4 MEDICAMENTOS AMBULATORIOS.

COLASISTENCIA asumirá directamente o por reembolso, dentro de la cobertura de asistencia médica por enfermedad o accidente, durante la actividad contratada 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 Doscientos Cincuenta Mil Pesos (\$ 250.000). Se deja expresa constancia que los gastos de medicamentos otorgados no serán para el tratamiento de preexistencias.

4.1.5 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.

4.1.6 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.

4.1.7 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 la actividad contratada 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.

4.1.8 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA EN CASO DE ACCIDENTE

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. 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)

4.1.9 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 la actividad contratada 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 se encuentre con el titular, COLASISTENCIA asumirá su estadía, 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), 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 se encuentre 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), 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 Cinco Millones de pesos \$5.000.000 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 180 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 trescientos 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.

*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 INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE ACCIDENTAL O DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL

INVALIDEZ TOTAL Y PERMANENTE POR ACCIDENTE

Para todos los efectos exclusivos de este amparo, se entiende por incapacidad total y permanente por accidente, la invalidez sufrida por el Titular del servicio de asistencia, cuya fecha de estructuración esté dentro de la vigencia del servicio de asistencia, originada en lesiones físicas generadas por un accidente y no causadas intencionalmente por el Titular, que se haya mantenido por un periodo continuo no menor a ciento veinte (120) días calendario contados desde la fecha en que fue determinada por parte de un médico, que se encuentre debidamente calificada con base en el manual único de calificación de invalidez (reglamentado por el decreto 917 de 1999) con una pérdida de capacidad laboral igual o superior al cincuenta por ciento (50%).

El porcentaje indicado en el párrafo anterior será validado, en primera instancia, por un médico o una institución, nombrados por la compañía aseguradora (ALLIANZ).

En segunda y última instancia, podrá ser demostrada mediante certificación de EPS, ARL, AFP o Junta Regional o Nacional de calificación de Invalidez.

Sin perjuicio de cualquier otra causa, se considera como incapacidad total y permanente, la pérdida total e irreparable de la visión de ambos ojos, la amputación de ambas manos o ambos pies, o de toda una mano y un pie.

Para los efectos de este amparo, las pérdidas anteriores se definen así:

- De las manos: amputación traumática o quirúrgica a nivel de la muñeca.
- De los pies: amputación traumática o quirúrgica a nivel del tobillo.
- De los dos ojos: la pérdida total e irreparable de la visión.

Para los efectos de este amparo, por accidente se entiende todo suceso imprevisto, exterior, violento, visible, verificable mediante examen médico, repentino e independiente de la voluntad del Titular, que produzca en la integridad física del mismo, cualquiera de las pérdidas indicadas.

Colasistencia compensará hasta la suma de Cinco Millones de pesos \$5.000.000 las pérdidas sufridas por el titular del servicio de asistencia, según se describen en el párrafo anterior.

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 trescientos 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.

Para este ítem queda excluida la invalidez total y permanente en cualquier transporte aéreo, terrestre fluvial o marítimo

DESMEMBRACIÓN ACCIDENTAL

Si como consecuencia de un accidente sufrido por Titular del servicio de asistencia durante la vigencia del servicio de asistencia se ocasiona dentro de los noventa (90) días calendario siguientes contados a partir de la fecha del accidente la pérdida funcional o anatómica de uno de sus miembros u órganos, o amputación traumática o quirúrgica, el Titular del servicio de asistencia tendrá derecho a una indemnización de acuerdo con los porcentajes que se establecen en la siguiente tabla de desmembraciones y que se fijará con base en el valor estipulado para el amparo de Desmembración Accidental, establecido en la tabla de coberturas y valores individuales de este condicionado .

Salvo las exclusiones previstas para los efectos de este servicio de asistencia, se entenderá por accidente todo suceso provocado por una acción violenta, exterior, visible, súbita, imprevista, repentina e independiente de la voluntad del asegurado y de sus beneficiarios, que produzca la desmembración o la perturbación funcional verificable mediante examen médico realizado por un médico.

DEFINICIONES: INHABILITACIÓN Y/O PÉRDIDA: Se entiende por inhabilitación la pérdida funcional total y definitiva de un miembro.

CLASE DE PÉRDIDA	% DE LA SUMA INDEMNIZABLE
Enajenación mental incurable con impotencia funcional absoluta	100%
Parálisis o Invalidez Total y Permanente	100%
Ceguera completa en ambos ojos	100%
La pérdida total e irreparable de ambos pies o ambas manos	100%
Sordera total bilateral	100%
Pérdida del habla	100%
Pérdida del brazo o de la mano derecha	60%
Pérdida completa de la visión de un ojo	50%
Sordera total unilateral	50%
Pérdida del brazo o de la mano izquierda	50%
Pérdida de una pierna por encima de la rodilla	50%
Pérdida de un pie	40%
Pérdida completa del uso de la cadera	30%
Fractura no consolidada de una pierna	30%
Pérdida del dedo pulgar derecho	25%
Pérdida total de tres dedos de la mano derecha o pulgar y otro dedo que no sea el índice	25%
Pérdida completa del uso del hombro derecho	25%
Como máxima indemnización por trastornos en la masticación y habla	25%
Pérdida del dedo pulgar izquierdo	20%
Pérdida total de tres dedos de la mano izquierda o el pulgar y otro dedo que no sea el índice	20%
Pérdida completa del uso de la muñeca o del codo derecho	20%
Pérdida completa del uso de alguna rodilla	20%
Fractura no consolidada de una rodilla	20%
Pérdida del dedo índice derecho	15%
Pérdida completa del uso de la muñeca o del codo izquierdo	15%
Pérdida completa del uso del tobillo	15%
Pérdida del dedo índice izquierdo	12%
Pérdida del dedo anular derecho	10%
Pérdida del dedo medio derecho	10%
Pérdida del dedo anular izquierdo	8%
Pérdida del dedo medio izquierdo	8%
Pérdida del dedo gordo de alguno de los pies	8%
Pérdida del dedo meñique derecho	7%

Pérdida del dedo meñique izquierdo	5%
Pérdida de una falange de cualquier dedo	5%

Parágrafo 1

- A. Para todos los efectos de la presente condición, se entiende por pérdida de la mano, la amputación que se verifique a la altura de la muñeca o por encima de ella, y por pérdida del pie, la amputación que se verifique a la altura del tobillo o por encima de él.
- B. También se entiende por pérdida, la inhabilitación funcional total y permanente del órgano o miembro lesionado. en forma tal que no pueda desarrollar ninguna de sus funciones naturales
- C. Cuando el titular del servicio de asistencia sufra dos o más pérdidas de las especificadas en la tabla, el valor total de la compensación no podrá exceder el 100% del Valor Asegurado en este amparo.
- D. Las compensaciones pagadas por la pérdida de dedos, se deducirán de cualquier pago que se hiciese por concepto de la pérdida de la mano o el pie respectivo.

Parágrafo 2:

La tabla contenida en este numeral aplica para personas diestras, en caso de asegurado zurdo se aplica en los mismos porcentajes indicados en sentido inverso.

Parágrafo 3:

Cuando se reconozca el 100% del valor asegurado por desmembración accidental, finaliza el servicio de asistencia, por ende, EL TITULA perderá el derecho de reclamar por cualquier otro amparo suscrito en el presente servicio de asistencia.

Parágrafo 4:

La indemnización por la cobertura de desmembración accidental no es acumulable al amparo de invalidez y/o incapacidad total y permanente por accidente, por lo tanto, cualquier pago realizado por este amparo, se deducirá del valor asegurado del que pueda corresponder del amparo de invalidez y/o incapacidad total y permanente.

En caso de varias pérdidas causadas por el mismo accidente, el valor total de la indemnización será la suma de los porcentajes correspondientes a cada una, sin exceder la suma individual. En caso de algún pago por este anexo que no corresponda al 100% de la suma individual, este anexo continuará en vigor, para el evento de fallecimiento accidental por esta misma causa hasta completar máximo 180 días desde el día de ocurrencia del accidente, por la diferencia entre la suma individual y las indemnizaciones ya pagadas.

Para este ítem queda excluida la invalidez total y permanente accidental y desmembración accidental en cualquier transporte aéreo, terrestre fluvial o marítimo.

AMPAROS EXCLUYENTES

La compensación de invalidez o desmembración accidental no es acumulable con la compensación por muerte accidental y, por lo tanto, si después de pagada una compensación por invalidez o desmembración accidental el titular del servicio de asistencia muriera, se pagará la diferencia entre esta compensación y la compensación por muerte accidental. Una vez pagada la compensación total, Colasistencia quedará libre de toda responsabilidad en lo que se refiere al servicio de compensación por muerte accidental.

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 otorgarán los servicios de tipo funerario contemplando: preservación de la persona fallecida, cofre a libre elección (seis opciones), trámites 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.

4.5 TRASLADOS Y ACOMPAÑAMIENTOS EN FECHAS DIFERENTES

4.5.1 ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES.

Cuando el TITULAR que viaje con menores de 15 años sin la compañía de otro adulto responsable, sufiere 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 .

4.5.2 REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO GRAVE O CALAMIDAD EN EL DOMICILIO

En caso de siniestro grave (incendio, inundación, explosión o robo con daños y violencia) en el domicilio real y permanente del Titular mientras éste se encuentre en la actividad contratada y en vigencia del servicio de asistencia COLASISTENCIA, siempre y cuando no haya ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y su pasaje original de regreso no le permita el cambio gratuito de fecha, 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). El evento que pueda generar esta asistencia deberá ser acreditado fehacientemente mediante la denuncia policial correspondiente y es decisión de COLASISTENCIA hacer una visita ocular donde se evidencie el siniestro sucedido. 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.

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 fórmulas 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 , coacer 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

CONDICION PRIMERA- VIGENCIA Y TERMINACION 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.

CONDICION 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 acompañada de los documentos indispensables para acreditar la ocurrencia del accidente y su cuantía, tales como: 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 SEPTIMA- 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 cualesquiera 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 de la asistencia o beneficiario esté incluido en las listas OFAC o del gobierno colombiano en materia de antilavado de activos, anti-terrorismo u otras sanciones económicas.

CONDICIÓN DECIMA 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 DECIMA 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 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 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. 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.