

**RE: Contestación Demanda- radicado No. 018-2021-00386-00**

CHAPARRO GOMEZ Laura Melissa &lt;laura.chaparro@axa-assistance.com.co&gt;

Mar 17/08/2021 11:33 AM

Para: Juzgado 18 Civil Municipal - Bogotá - Bogotá D.C. &lt;j18cmpalbta@cendoj.ramajudicial.gov.co&gt;

CC: ibeth0723@gmail.com &lt;ibeth0723@gmail.com&gt;; opcionjuridicadyr@gmail.com &lt;opcionjuridicadyr@gmail.com&gt;

Señores:

**Juzgado 18 Civil Municipal de Bogotá D.C.**

ESD

**Referencia:** Radicado 018-2021-00386-00

Demandante: MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ

Demandado: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

Desde Axa Asistencia Colombia S.A. solicitamos respetuosamente nos confirmen por este medio acuse de recibido de la Contestación de la referencia radicada el día de ayer, a los siguientes correos:

laura.chaparro@axa-assistance.com.co

sara.gonzalez@axa-assistance.com.co

natalia.jimenez@axa-assistance.com.co

Cordialmente,

**Laura Melissa Chaparro G.****Legal Specialist**

AXA Partners

Calle 102 # 17a- 61

Colombia-Bogotá D.C.

Mobile +57 315 405 95 39

AXA's VALUES AT WORK:

CUSTOMER  
FIRST

INTEGRITY



COURAGE

ONE  
AXA**De:** CHAPARRO GOMEZ Laura Melissa <laura.chaparro@axa-assistance.com.co>**Enviado:** lunes, 16 de agosto de 2021 3:50 p. m.**Para:** j18cmpalbta@cendoj.ramajudicial.gov.co <j18cmpalbta@cendoj.ramajudicial.gov.co>**Cc:** ibeth0723@gmail.com <ibeth0723@gmail.com>; opcionjuridicadyr@gmail.com <opcionjuridicadyr@gmail.com>**Asunto:** Contestación Demanda- radicado No. 018-2021-00386-00

Señores:

**Juzgado 18 Civil Municipal de Bogotá D.C.**

ESD

**Referencia:** Radicado 018-2021-00386-00

Demandante: MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ

Demandado: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

A través del presente correo me permito dar contestación a la demanda de la referencia dentro de los términos legales para este fin, adjunto el texto de la contestación y los anexos de la misma.

Respetuosamente solicitamos a este despacho nos den acuse de recibido de esta contestación a este correo y a los correos de la representante legal y apoderada general de Axa Asistencia Colombia S.A. los describo a continuación:

laura.chaparro@axa-assistance.com.co

sara.gonzalez@axa-assistance.com.co

natalia.jimenez@axa-assistance.com.co

Cordialmente,

**Laura Melissa Chaparro G.****Legal Specialist**

AXA Partners

Calle 102 # 17a- 61

Colombia-Bogotá D.C.

Mobile +57 315 405 95 39

AXA's VALUES AT WORK:

**CUSTOMER  
FIRST****INTEGRITY****COURAGE****ONE  
AXA**



Bogotá D.C., 13 de agosto del 2021.

Señores:

**Juzgado Dieciocho Civil Municipal de Bogotá D.C.**

[J18cmpalbta@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:J18cmpalbta@cendoj.ramajudicial.gov.co)

**ESD**

**REF:** Contestación de demanda, expediente No. 018-2021-00386-00. Proceso verbal.

**DEMANDANTE:** Martha Delfina Baquero Díaz (en adelante, la “Demandante”)

**DEMANDANTE:** AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. (en adelante “Axa Asistencia” o “la Compañía”)

**NATALIA JIMÉNEZ SALGADO**, mayor de edad, identificada con Cédula de Ciudadanía N° 1.053.770.116, con tarjeta profesional N° 176.020 del C. S de la J, obrando como apoderada especial de la sociedad **AXA ASISTENCIA COLOMBIA SA** (“Axa Asistencia”), identificada con NIT No. 800.244.309-1, tal y como consta en el Certificado de Existencia y Representación adjunto a esta contestación como Anexo No. 1, comedidamente me dirijo a su despacho con el fin de dar contestación a la demanda relacionada en la referencia, dentro de los términos legales estipulados para este fin.

Señor Juez, solicito se integre al presente escrito la totalidad de la contestación, así:

## **I. A LOS HECHOS**

### **FRENTE AL HECHO No. 1 Parcialmente cierto.**

Para dar contestación a este hecho, se procede a manifestar lo siguiente:

- i) En primer lugar se aclara que AXA Asistencia Colombia S.A. es una compañía dedicada a la prestación de servicios de asistencia, la cual tiene por objeto social lo siguiente:

(...)

*La sociedad tiene por objeto social principal las siguientes actividades: 1. La promoción, comercialización y prestación en forma directa o indirecta de todo tipo de servicios de asistencia personal, exequial, legal, técnica o material a compañías de transporte, agencias, y promotoras de viajes, instituciones financieras, empresas de seguros o cualquier otro tipo de empresa, así como a viajeros, asegurados, clientes o miembros de estas compañías, que estas empresas o personas pudieran necesitar con motivo a contingencias sufridas en el extranjero como en Colombia. 2. Participar en cualquier clase de sociedades o empresas que realicen actividades afines o complementarias con las anteriores mencionadas. 3. Realizar actividad afín o complementaria con las anteriormente mencionadas. 4. Actividades de peritaje y tele peritaje. En desarrollo del objeto antes enunciado, la sociedad podrá remover y fundar establecimientos, almacenes, depósitos o agencias en Colombia o en el exterior; podrá, además adquirir a cualquier título toda clase de bienes muebles o inmuebles, arrendarlos, enajenarlos o gravarlos y darlos en garantía; explotar marcas,*



*nombres comerciales, patentes, invenciones o cualquier otro bien incorporal, siempre que sean afines al objeto principal. Girar, aceptar, endosar, cobrar y pagar toda clase de títulos valores. Participar en licitaciones públicas y privadas. Tomar dinero en mutuo con o sin interés o darlo en mutuo con o sin intereses, celebrar los contratos de seguros necesarios, transporte, cuentas en participación, contratos con entidades bancarias y/o financieras. Además, podrá realizar o prestar asesorías y en general celebrar todo acto o contrato que se realice con el objeto social principal. / Subrayas ajenas al texto/*

(...)

Con base en lo anterior, se indica que la naturaleza jurídica de AXA Asistencia es la propia de una compañía de servicios vigilada por la Superintendencia de Industria y Comercio en cuanto temas del consumidor.

- ii) Del mismo modo, se indica que los contratos celebrados por esta entidad corresponden a aquellos de prestación de servicios de asistencia y no a contratos de seguro.
- iii) Para el presente caso, se manifiesta que AXA Asistencia tenía celebrado contrato de prestación de servicios de asistencia con el Banco Colpatria S.A., el cual consistía en que el banco contrataba para sus clientes de tarjeta de crédito Visa y Master Card diferentes asistencias dentro de estas las de viaje para cuando estos se dispusieran a viajar, este servicio era totalmente gratuito y el banco era quien asumía el costo de esta frente a AXA Asistencia.

Se adjunta el texto del objeto de los contratos para tarjetas Visa y Master Card:

- Objeto al contrato de asistencias para tarjetas de crédito Master Card:

**CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO DEL CONTRATO.**

El CONTRATANTE desea ofrecer el Programa de asistencia a los Beneficiarios a quienes les extenderá dichas prestaciones gratuitamente y sin ánimo de comercializarlas. Por su parte, AXA ASISTENCIA prestará los servicios del Programa de asistencia a los Beneficiarios. Por ello, LAS PARTES han decidido la formalización de este contrato para determinar las relaciones entre sí, relativas al Programa de asistencia.

- Objeto al contrato de asistencia para tarjetas de crédito Visa:

**CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO DEL CONTRATO.**

El CONTRATANTE desea ofrecer el Programa de asistencia a los Beneficiarios a quienes les extenderá dichas prestaciones gratuitamente y sin ánimo de comercializarlas. Por su parte, AXA ASISTENCIA prestará los servicios del Programa de asistencia a los Beneficiarios. Por ello, LAS PARTES han decidido la formalización de este contrato para determinar las relaciones entre sí, relativas al Programa de asistencia.

Ambos contratos se aportan a la presente contestación como prueba.





- iv) Para acceder al servicio puntual de asistencia en viaje, los clientes de tarjetas de crédito Visa o Master Card emitidas por el banco debían contactar las líneas dispuestas para solicitar la respectiva asistencia en viaje. Estas líneas eran atendidas por AXA Asistencia quien como proveedor contratado se encargaba de atender a los clientes que realizarían sus viajes, durante esta llamada AXA Asistencia solicitaba el correo electrónico y contacto al que podría enviar el certificado de asistencia y sus condiciones.
- v) Las condiciones de asistencia en viaje contratadas por el banco para sus clientes de tarjeta de crédito y las cuales eran de acceso gratuito eran las siguientes:

<b>GASTOS MÉDICOS TITULARES DE LA TARJETA DE CRÉDITO PAÍSES INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN</b>		
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>MASTERCARD</b>	<b>VISA</b>
ESTANDAR / CLASICA	€ 30.000	€ 30.000
GOLD / ORO	€ 30.000	€ 30.000
PLATINUM	€ 30.000	€ 30.000
BLACK / SIGNATURE	€ 40.000	€ 40.000
INFINITE	NA	€ 40.000

<b>GASTOS MÉDICOS TITULARES DE LA TARJETA DE CRÉDITO PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN</b>		
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>MASTERCARD</b>	<b>VISA</b>
ESTANDAR / CLASICA	USD 30.000	USD 30.000
GOLD / ORO	USD 40.000	USD 40.000
PLATINUM	USD 50.000	USD 50.000
BLACK / SIGNATURE	USD 60.000	USD 60.000
INFINITE	NA	USD 60.000

- vi) Durante la llamada de activación de la asistencia en viaje, AXA Asistencia podría ofertar una extensión a las condiciones contratadas por el banco las cuales consistían en aumentar el valor de los gastos médicos, ya que la asistencia contratada por el banco para sus tarjetahabientes tiene un límite de gastos médicos de treinta mil dólares ("USD\$30.000") países no Schengen y treinta mil euros ("€\$30.000") países Schengen.
- vii) En el presente caso, al momento en que la demandante contactó la línea para activar su asistencia en viaje, se le realizó la oferta adicional de ampliar las condiciones puestas a disposición del banco para sus clientes, para ampliar estas condiciones ella podría pagar la suma de trescientos noventa y cinco mil doscientos ochenta pesos mda/cte ("COP\$395.280") y con esto tendría unos gastos médicos superiores, la extensión ofertada se denominó plan 100 y la cual consistió en aumentar los gastos médicos de treinta mil dólares ("USD\$30.000") países no Schengen y treinta mil euros ("€\$30.000")



países Schengen a cien mil dólares("USD\$100.000"), así:

Beneficio	Cobertura
Asistencia Médica por Accidente	USD 100,000
Asistencia Médica por Enfermedad	USD 100,000
Gastos farmaceuticos Hospitalarios	USD 3,200
Gastos Odontológicos	ILIMITADO

\*\* Asistencia médica por accidente de hasta por cien mil dólares ("USD\$100.000"), Asistencia Médica por Enfermedad hasta por cien mil dólares ("USD\$100.000").

Se adjunta como prueba la copia de la factura No. AA16527 del UPGRADE denominado "Plan 100" en donde consta la fecha de la venta y el valor del servicio adquirido.

- viii) Adicional a lo anterior es necesario aclarar la forma en la que opera la asistencia en viaje internacional, la cual está encaminada a cubrir emergencias que se presenten durante el transcurso del viaje, entiéndase como emergencia cualquier contingencia del beneficiario de la asistencia que altere el normal transcurrir de su viaje. Cuando una emergencia se presenta, los beneficiarios deben contactar la línea telefónica indicada por AXA Asistencia en el certificado puesto a disposición, cuando AXA Asistencia recibe la llamada procede a indicarle al beneficiario el centro médico al que puede dirigirse en donde puede ser atendida su emergencia. Una vez el beneficiario se dirige al centro médico indicado por AXA Asistencia, esta compañía inicia interlocución con el centro asistencial y una vez la persona ingresa al centro asistencial este centro comienza a reportar las condiciones en las que se presenta la emergencia y el estado de salud del beneficiario.
- ix) En ningún caso, AXA Asistencia puede ofertar pólizas de seguro pues la esencia de los servicios que esta oferta es la atención de emergencias a través de proveedores que se encarguen de atender y solucionar la urgencia/emergencia que presente el beneficiario. En los casos de la asistencia en viaje la esencia de esta radica en atender la emergencia que se presente durante el viaje a través de hospitales, clínicas o centros asistenciales.

Aunado lo anterior, se manifiesta que es cierto que la demandante activó la asistencia en viaje internacional puesta a disposición por el Banco Colpatria S.A. para sus tarjetahabientes, así como es cierto que esta al momento de activar la asistencia contrató la extensión de la misma a través del denominado plan AXA 100, lo que no es cierto es que la extensión oferta a la demandante haya sido una póliza de seguro de asistencia médica en el exterior.

Con el objetivo de probar las afirmaciones indicadas en este punto, se procede a adjuntar el certificado de asistencia en viaje y sus condiciones.

**FRENTE AL HECHO No. 2. Cierto.** Como mencionamos en la contestación del numeral anterior, efectivamente el servicio de asistencia en viaje internacional era un servicio gratuito contratado por el banco con AXA Asistencia para sus tarjetahabientes, al momento de activar la asistencia los tarjetahabientes podían extender el valor de los gastos médicos por un valor mayor al del beneficio gratuito, para el caso de la demandante la extensión de esta asistencia se denominó Plan AXA 100.



**FRENTE AL HECHO No. 3 No es cierto.** El denominado Plan AXA 100, fue adquirido por la Sra. Baquero como una mejora al servicio de Asistencia en Viaje internacional gratuito, por ser tarjetahabiente del Banco Colpatría, producto que contaba con este beneficio. Las condiciones de este servicio estaban publicadas para continuo conocimiento de los clientes del banco, en el evento en que estos requirieran hacer utilización de esta asistencia.

El link a través del cual se publicaban estas condiciones correspondía a:

[https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabankcolombia/Colpatría/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas\\_axa\\_e.pdf](https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabankcolombia/Colpatría/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas_axa_e.pdf)

Cuando la señora Baquero contactó las líneas de AXA Asistencia se le explicó el contenido de la asistencia contratada por el banco para sus tarjetahabientes, así como se le ofertó la extensión que ella accedió contratar, estas condiciones fueron enviadas una vez se recibió la confirmación del pago.

Se aclara que la extensión de la asistencia en viaje tiene los mismos términos y condiciones que la contratada por el banco para sus tarjetahabientes, la única diferencia es que el valor de los gastos médicos se aumenta de treinta mil dólares (“USD\$30.000”) países no Schengen y treinta mil euros (“€\$30.000”) países Schengen a cien mil dólares (“USD\$100.000”).

Para realizar la activación del servicio de asistencia en viaje, los tarjetahabientes deben contactar los canales a través de los cuales se puede solicitar el certificado de asistencia, si el contacto es una llamada telefónica, AXA Asistencia procede a explicar las condiciones de este servicio y a remitirlo al correo indicado por el usuario solicitante, dentro de esta activación AXA Asistencia no puede realizar una asesoría distinta a la de explicar las condiciones de la asistencia.

Ahora bien, en materia de legislación del consumidor la Ley 1480 del 2011, “Estatuto del Consumidor”<sup>1</sup> indica el derecho que tienen los consumidores a recibir información del producto, lo cual se realizó durante el contacto que realizó la señora Baquero a AXA Asistencia al momento de activar su asistencia en viaje internacional.

Del mismo modo, se aclara de manera adicional en este punto, Sr. Juez, que, según la legislación vigente en Colombia específicamente en materia Comercial y del Consumidor, es también deber de cada usuario en este caso específico de la Sra. Baquero, leer en detalle cada una de los textos que contienen los términos y condiciones de los servicios que adquieren, con el objetivo de tener mayor claridad frente a los servicios a los cuales se tiene acceso.

Adicionalmente, en este caso específico, al tratarse de una compra de un servicio a través de un canal no tradicional a distancia, la Sra. Baquero tenía la opción de optar por solicitar la devolución

---

<sup>1</sup>Ley 1480 del 2011, **artículo 3**, numeral 13.; “1.3. Derecho a recibir información: Obtener información completa, veraz, transparente, oportuna, verificable, comprensible, precisa e idónea respecto de los productos que se ofrezcan o se pongan en circulación, así como sobre los riesgos que puedan derivarse de su consumo o utilización, los mecanismos de protección de sus derechos y las formas de ejercerlos.”



del dinero, a través de la figura de derecho de retracto del cual habla el Estatuto del Consumidor, pero esto nunca sucedió.<sup>2</sup>

En este sentido, la afirmación que hace la Demandante frente a este hecho no es cierta.

#### **FRENTE AL HECHO No. 4. Parcialmente cierto.**

Como se indica en el numeral 1 de esta Contestación, la naturaleza jurídica de las compañías de asistencia que ofrecen asistencias radica en la atención de emergencias, puntualmente para el caso de la asistencia en viaje internacional, el objetivo de esta es atender las emergencias/urgencias que se presenten durante el transcurso del viaje y que afecten el normal transcurrir de este.

La realización de valoraciones médicas para cubrir riesgos en salud son actividades propias de empresas de medicina prepagadas y compañías de seguros que ofertan pólizas asociadas a los ramos de vida, salud, accidentes personales, enfermedades graves, entre otras y que requieren conocer el estado del riesgo<sup>3</sup> ("entendiéndose por este el estado de salud de la persona candidata a asegurada o al producto de medicina prepagada") para determinar las condiciones en las que se puede proporcionar la cobertura.

Por su parte, las compañías de asistencia no están facultadas a realizar valoraciones sobre el estado de salud de los usuarios, la razón de esta se deriva de:

- i) No son entidades en salud ya que no administran recursos derivados del sistema de Seguridad Social;
- ii) No son compañías de seguros encargadas de cubrir asumir riesgos a cambio del pago de una prima.
- iii) Son compañías de servicios encargadas de atender emergencias y para el caso de la asistencia en viaje internacional, se encargan de atender la emergencia/urgencia que presente el usuario de la asistencia, indicar el centro hospitalario o asistencial al que el usuario se pueda dirigir y pagar directamente al centro hospitalario o asistencial el gasto médico que se derive de la emergencia/urgencia.
- iv) Al ser la asistencia un servicio que se activa cuando ocurre una contingencia, el papel de esta es asistir al usuario durante el lapso que ocurre la emergencia. En el caso de las

<sup>2</sup> Ley 1480 del 2011, **artículo 3**, numeral 2.1.; "Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación." y, Ley 1480 del 2011, **Artículo 47**. "Derecho de Retracto: En todos los contratos para la venta de bienes y prestación de servicios mediante sistemas de financiación otorgada por el productor o proveedor, venta de tiempos compartidos o ventas que utilizan métodos no tradicionales o a distancia, que por su naturaleza no deban consumirse o no hayan comenzado a ejecutarse antes de cinco (5) días, se entenderá pactado el derecho de retracto por parte del consumidor En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el consumidor hubiese pagado..."

<sup>3</sup> ARTÍCULO 1045. <ELEMENTOS ESENCIALES>. Son elementos esenciales del contrato de seguro:

- 1) El interés asegurable;
- 2) El riesgo asegurable;
- 3) La prima o precio del seguro, y
- 4) La obligación condicional del asegurador.

En defecto de cualquiera de estos elementos, el contrato de seguro no producirá efecto alguno.

ARTÍCULO 1056. <ASUNCIÓN DE RIESGOS>. Con las restricciones legales, el asegurador pondrá, a su arbitrio, asumir todos o algunos de los riesgos a que estén expuestos el interés o la cosa asegurados, el patrimonio o la persona del asegurado.



asistencias de viaje estas operan durante el tiempo en que el usuario se encuentra realizando su viaje.

Teniendo en cuenta lo anterior, cuando los usuarios contactan las líneas de AXA Asistencia para activar su asistencia se comunica las condiciones que el banco contrató para sus tarjetahabientes pero no se procede a ordenar ninguna valoración médica y/o ordenar a sus usuarios diagnósticos médicos, estudios de interés asegurable, ni indagar de manera sumaria sobre el estado de salud del usuario que activa las condiciones de asistencias ya que esto excedería las capacidades jurídicas y legales que pueden desempeñar las compañías de asistencia.

Al momento en que la señora Baquero contacto la línea de AXA Asistencia para activar su asistencia en viaje internacional, se le procedió a comunicar las condiciones contratadas por el banco para sus tarjetahabientes y se le ofertó una ampliación a los gastos médicos de treinta mil dólares ("USD\$30.000") países no Schengen y treinta mil euros ("€\$30.000") países Schengen a cien mil dólares ("USD\$100.000"), para esto es cierto que no se ordenó valoración puesto que AXA Asistencia no tiene objeto social para llevar a cabo estas gestiones ni puede ordenarlas para activar el servicio de asistencia en viaje internacional, pues estaría excediendo las capacidades jurídicas y legales propias de las compañías de asistencia.

**FRENTE AL HECHO No. 5. No nos consta.**

No nos consta que la asistencia en viaje haya sido activada y aumentada de treinta mil dólares ("USD\$30.000") países no Schengen y treinta mil euros ("€\$30.000") países Schengen a cien mil dólares ("USD\$100.000") por ser un requisito para realizar su viaje entre los destinos indicados en este hecho.

**FRENTE AL HECHO No. 6. No nos consta.**

**FRENTE AL HECHO No. 7. Cierto.**

AXA Asistencia conoció de esta emergencia debido al contacto telefónico que realizó la Sra. Jesika Ibeth Rodríguez quien se identificó como hija de la demandante, para lo cual AXA Asistencia dio la instrucción de dirigirse a la Clínica Angloamericana (" institución hospitalaria ubicada en la ciudad de Lima – Perú") para que en este centro asistencial se atendiera la urgencia médica, al ingresar la demandante a este centro asistencial este realizó su valoración y procedió a informar a AXA Asistencia el estado de salud de la señora Baquero.

Dentro del reporte realizado por este proveedor médico se evidenciaron que los síntomas que generaron la emergencia corresponden a los relatados en este hecho por la demandante.

**FRENTE AL HECHO No. 8. Cierto.**

El 16 de junio del 2019, recibimos la llamada por parte de la Sra. Jesika en donde indicó a nuestros Agentes telefónicos el estado de salud de la Sra. Baquero, en esta llamada, efectivamente se le informa que se dirija a la Clínica Angloamericana centro hospitalario que está dentro de la Red de proveedores para la atención de emergencias de los usuarios de AXA Asistencia.



Es importante mencionar Sr. Juez que en esta llamada se le indica a la Sra. Jesika que efectivamente la Sra. Baquero debe dirigirse al centro médico en mención ya que inicialmente, aun sin tener un diagnóstico que pueda definir si hay o no cobertura de los servicios, Axa Asistencia cubre la “emergencia médica inicial” o “urgencia vital básica” con \$500 USD.

Esta cobertura se realiza a través del envío a la Clínica de una Carta de Garantía, en la que se indica que Axa Asistencia asumirá por el servicio de emergencia médica inicial o “urgencia vital básica” el valor de \$500 USD.

Prueba de esto consta en las condiciones del servicio de asistencia.

**FRENTE AL HECHO No. 9. Nos consta.**

Axa Asistencia recibió el diagnóstico clínico para las validaciones de gastos médicos el día 17 de junio del 2019, el cual indicó que la Sra. Baquero presentaba una colecistitis aguda/cálculos en la vesícula según consta en el reporte médico que adjunto como prueba a esta contestación, por lo que nos consta que el diagnostico correspondía al descrito en este hecho.

No obstante lo anterior y analizado este reporte por parte del personal de AXA Asistencia, puntualmente el escritorio médico que hace seguimiento a las emergencias presentadas en viaje internacional, se pudo evidenciar que la demandante padecía cálculos en la vesícula, lo cual según las condiciones de la asistencia era considerado como un padecimiento anterior a la realización del viaje y por tanto preexistente y además era un padecimiento excluido de las condiciones del servicio de asistencia en viaje internacional.

Dentro del texto de las condiciones de la asistencia se indica lo siguiente:

*“(...) 1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA*

*d) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.*

*f) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático. (...)”*

Esto se puede evidenciar en el condicionado aportado a la presente contestación como prueba.

**FRENTE AL HECHO No. 10. Parcialmente cierto.**

Como se indica en el numeral 1 de esta Contestación, AXA Asistencia no es una sociedad “aseguradora” ya que es una compañía dedicada exclusivamente a la prestación de servicios de asistencia, y por lo tanto no emite seguros ni realiza pagos de indemnizaciones, por lo cual no es cierto afirmar que se trata de una compañía de seguros.

Ahora bien, con ocasión a la autorización por parte de AXA Asistencia sobre los gastos médicos derivados del padecimiento de la demandante, se indica que es cierto que AXA Asistencia no



autorizó pagar el procedimiento quirúrgico para la extracción de los cálculos, no obstante sí autorizó asumir el pago de la urgencia mínima vital o asistencia a la emergencia inicial.

Para acreditar lo manifestado en este punto se procede a adjuntar constancia de pago de USD\$2.084 representados en PEN\$6.491 según la tasa representativa a esta fecha.

**FRENTE AL HECHO No. 11. No es cierto.**

Los costos derivados de los servicios de atención de la urgencia previos a la cirugía que ascendían a 6.461,19 PEN fueron pagados por Axa Asistencia bajo el concepto de “urgencia vital básica”.

Esto se acredita con el aporte de la factura de pago realizado al centro asistencial Clínica Angloamericano.

**FRENTE AL HECHO No. 12. Nos consta**

Nos consta según información de la historia clínica de la Sra. Baquero, suministrada por la Clínica Angloamericana. Sin embargo, al ser los cálculos una exclusión al servicio de asistencia no fueron asumidos los gastos médicos derivados puntualmente de la intervención quirúrgica de extracción de estos cálculos.

Sobre este aspecto se puntualiza que la asistencia se brindó sobre la emergencia presentada por la demandante, no obstante, al ser la intervención quirúrgica por cálculos una exclusión al servicio de asistencia, no fue posible atender los gastos médicos generados por el procedimiento quirúrgico.

**FRENTE AL HECHO No. 13. Nos consta por facturas compartidas por la demandante.**

No obstante lo anterior, nos permitimos aclarar que en este punto ya se había notificado a la Sra. Baquero a través de su hija, la Sra. Jesika Rodríguez, quien fue su interlocutora en todo este proceso de atención de gastos médicos, que AXA Asistencia no podría hacerse cargo de los gastos derivados del procedimiento quirúrgico para extraer los cálculos, lo cual fue dado a conocer a la demandante al momento de activar la asistencia y de ampliar sus gastos médicos por medio del Plan AXA 100. Adicionalmente, las condiciones de este servicio se encontraban a disposición de los consumidores de manera permanente por parte del banco en el link: [https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabankcolombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas\\_axa\\_e.pdf](https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabankcolombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas_axa_e.pdf)

**FRENTE AL HECHO No. 14. Nos consta.**

Nos consta según copia de facturas compartidas por la demandante.

**FRENTE AL HECHO No. 15. No nos consta.**

**FRENTE AL HECHO No. 16. No nos consta.** Sin embargo, nos permitimos aclarar que como el diagnóstico de la Sra. Baquero estaba expresamente excluido del Condicionado, los servicios que se pudieran derivar de esta exclusión como los son gastos de hospedaje de acompañantes tampoco pudieron ser prestados.



**FRENTE AL HECHO No. 17. No es cierto.**

Como se ha indicado en la contestación de los hechos preliminares a este, el producto al cual tuvo acceso la demandante corresponde a una asistencia en viaje internacional servicio que es complementamente diferente de una póliza de seguro o producto de medicina prepagada.

Del mismo modo, se indica que el servicio de asistencia puesto a disposición de la demandante no incluye tratamientos, pagos por recuperación, procedimientos quirúrgicos por enfermedades, entre otros, no obstante tal y como lo hemos explicado este servicio se atienden los gastos médicos derivados de una emergencia/urgencia que se presente durante el viaje del usuario.

En el presente caso se cubrió la urgencia mínima vital que generó el ingreso a urgencias por parte de la demandante, no obstante el procedimiento quirúrgico de extracción de los cálculos no fue atendido toda vez que se trataba de una enfermedad padecida anterior a la realización del viaje y esta patología está excluida del servicio de asistencia en viaje internacional.

Vale la pena reiterar que este servicio de asistencia cubre las enfermedades y/o accidentes que se presenten durante el transcurso del viaje del usuario, razón por la cual enfermedades que tenga el usuario las cuales sean anteriores al viaje no pueden ser atendidas, en estos casos se atienden la urgencia mínima vital presentada durante el viaje, pero no se puede atender el procedimiento quirúrgico.

**FRENTE AL HECHO No. 18. Es cierto.**

**FRENTE AL HECHO No. 19.** Nos consta que la demandante asumió los gastos de la intervención quirúrgica para la extracción de los cálculos, debido a que estos documentos fueron recobrados a la compañía y los mismos hacen parte de la presente demanda, no obstante se reitera que AXA Asistencia sólo pagó la urgencia mínima vital puesto que este servicio era el cubierto por el servicio de asistencia.

**FRENTE AL HECHO No. 20. Es cierto.**

**II.A LAS DECLARACIONES Y CONDENAS**

1. Me opongo a las pretensiones de la parte actora porque no le asiste el derecho invocado. Axa Asistencia no ha vulnerado ningún derecho del Demandante, toda vez que ha actuado e interpretado las normas colombianas y los clausulados de su texto de condiciones de asistencia en viaje de la manera más favorable para la beneficiaria de los servicios, en este caso la Demandante.
2. Axa Asistencia no debe ningún valor por ningún concepto a la Sra. Baquero, toda vez que la coordinación de los servicios de asistencia se realizó en cumplimiento estricto de los clausulados de su texto de condiciones de asistencia en viaje, según las razones expuestas en la parte de los Hechos de esta contestación y las pruebas adjuntas.
3. Solicitamos se condene en costas al Demandante.





4. Solicitamos se declare terminación anticipada del proceso por las razones expuestas en los hechos de esta contestación.

### III. EXCEPCIONES

Como excepciones a la presente demanda, nos permitimos proponer las siguientes:

PRESCRIPCIÓN: Los hechos que lo configuran son los siguientes:

**i) PAGO DE LA TOTALIDAD DE LA FACTURA DERIVADA EXCLUSIVAMENTE DE LA URGENCIA MINIMA VITAL**

Teniendo en cuenta la presente acción judicial, AXA Colombia realizó el pago del valor por concepto de la urgencia médica vital presentada durante el viaje por valor de dos mil ochenta y cuatro dólares USD\$2.084, este valor corresponde a aquel que AXA Colombia está llamado a pagar.

**ii) INEXISTENCIA DE ACCIÓN JURISDICCIONAL DEBIDO INEXISTENCIA DE OBLIGACIÓN DE PAGO.**

La presente acción carece de fundamento toda vez que el objeto que generaba la Litis, no existe ya que AXA Asistencia no debe ningún valor por ningún concepto a la demandante, y además realizó el pago de los dineros que le correspondía pagar, en los términos indicados para esto, teniendo en cuenta los términos y condiciones señaladas en las condiciones del servicio de asistencia en viaje internacional.

**iii) INEXISTENCIA DE UN TITULO EJECUTIVO.**

AXA Asistencia no es deudor de la demandante ya que no existe ningún título que contenga una obligación expresa de dar, hacer o no hacer, clara y exigible de acuerdo al artículo 422 del código general del proceso.

**iv) BUENA FE EN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

AXA Asistencia dio cumplimiento eficaz y estricto de las condiciones estipuladas en la asistencia.

**v) CUMPLIMIENTO DE LAS CONDICIONES DE LA ASISTENCIA.**

AXA Asistencia ha dado cumplimiento a las estipulaciones plasmadas en la asistencia contratada por el banco para sus tarjetahabientes y en este caso a la extensión realizada por la demandante, no obstante debido al tipo de procedimiento que requería la demandante a través de la asistencia en viaje internacional no fue posible asistir el procedimiento quirúrgico requerido por la demandante toda vez que este se derivó de cálculos en la vesícula los cuales eran padecidos con anterioridad a la realización del viaje, lo cual se encuentra por fuera de las condiciones del servicio de asistencia.



**vi) OBLIGACIÓN EN CABEZA DEL CONSUMIDOR EN INFORMARSE SOBRE EL PRODUCTO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL**

En primer lugar se indica que el banco tenía publicado para sus tarjetahabientes las condiciones del servicio de asistencia de manera permanente en el siguiente link: [https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabankcolombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas\\_axa\\_e.pdf](https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabankcolombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas_axa_e.pdf)

En segundo lugar, se manifiesta que al momento de activar la asistencia en viaje, la demandante accedió a extender el valor de los gastos médicos contratados por el banco para sus clientes de treinta mil dólares (“USD\$30.000”) países no Schengen y treinta mil euros (“€\$30.000”) países Schengen a cien mil dólares (“USD\$100.000”), por lo que el certificado y las condiciones de esta asistencia en viaje fueron remitidas al correo proporcionado por esta.

Al momento de presentarse la emergencia, la hija de la demandante contactó la línea de emergencia para solicitar la activación de esta, los números telefónicos de esta línea se encontraban incluidos en el certificado de asistencia en viaje internacional, lo que lleva a entender que la demandante consultó el contenido de este certificado al momento de presentarse su situación de urgencia.

Tal y como se ha mencionado en el transcurso de esta contestación, es deber del consumidor informarse acerca del servicio que requiere utilizar, esto según las condiciones señaladas en el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011, así:

*ARTÍCULO 3o. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS. Se tendrán como derechos y deberes generales de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de los que les reconozcan leyes especiales, los siguientes:*

(...)

**2. Deberes.**

*2.1 2.2. Informarse respecto de la calidad de los productos, así como de las instrucciones que suministre el productor o proveedor en relación con su adecuado uso o consumo, conservación e instalación.*

(...)

Esta norma se cita, con el objetivo de indicar que el consumidor en este la demandante tuvo a su disposición las condiciones al momento de activar su asistencia y de manera permanente, toda vez que el banco siempre las tuvo a disposición de sus consumidores en el link arriba citado, por lo que cualquier argumento relacionado con el desconocimiento del producto de asistencia y de sus condiciones no es de recibo y por tanto no puede ser considerado dentro del objeto de la presente demanda.



**vii) INDEBIDA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO A UTILIZAR SIENDO ESTE UN SERVICIO DE ASISTENCIA Y NO UNA PÓLIZA DE SEGURO**

A lo largo del escrito de la demanda, la demandante ha referido haber adquirido una póliza de seguro de viaje, así como una póliza de salud, mezclando el concepto tanto de póliza de viaje como de póliza de salud, lo cual tal y como se explicó en la contestación de los hechos de la presente demanda, el servicio de asistencia en viaje internacional no es una póliza de seguro de viaje y tampoco una póliza de seguro de salud, este es un servicio de asistencia cuyo objeto es atender las emergencias que se presentan durante el viaje.

*Con el objetivo de profundizar en este concepto se procede a citar la diferencia entre seguro y servicio de asistencia según el criterio de la Superintendencia Financiera de Colombia en concepto identificado bajo el radicado 2021095308-004-000, Expediente : IQ2021042623590:*

**1) ¿QUÉ DIFERENCIA(S) EXISTE(N) ENTRE UN CONTRATO DE SEGURO Y UNO DE "ASISTENCIA"?"**

**1. Del Contrato de Seguro:**

*De manera preliminar, procede mencionar que el artículo 335 de la Constitución Política, consideró que la actividad aseguradora es de interés público y dispuso, en consecuencia, que ésta sólo puede desarrollarse previa autorización estatal.*

*El mencionado requisito se encuentra contenido en el numeral 3° del artículo 108 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero - EOSF, modificado por el artículo 64 de la Ley 1328 de 2009, según el cual "Salvo lo previsto en el parágrafo 1º del artículo 39 del presente Estatuto y en normas especiales, sólo las personas previamente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia se encuentran debidamente facultadas para ocuparse de negocios de seguros en Colombia. En consecuencia, se prohíbe a toda persona natural o jurídica distinta de ellas el ejercicio de la actividad aseguradora."*

*Por su parte, el artículo 1037 del Código de Comercio señala como parte del contrato de seguro al asegurador como "... persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos".*

*En el mismo sentido, el numeral 2° del artículo 38 del mencionado EOSF, establece que la actividad aseguradora es la realizada por las empresas o cooperativas de seguros, precisando que "Se encuentran sometidas a las disposiciones de este Estatuto, las empresas que se organicen y funcionen como compañías o cooperativas de seguros. Cada vez que se aluda en este Estatuto a la actividad aseguradora, a operaciones o a negocios de seguros, se entenderán por tales las realizadas por este tipo de entidades..."*

*Reseñado lo anterior y en relación con el contrato de seguro, es del caso señalar que el mismo cuenta con unos elementos esenciales previstos en el artículo 1045 del Código de Comercio, la prima se define como el precio del seguro, el riesgo como "...el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario y cuya realización da origen a la obligación condicional del asegurador"(art. 1054), la cual se traduce de conformidad con lo establecido en el artículo 1080 del mismo ordenamiento en el pago de una indemnización como consecuencia del siniestro, definido por el artículo 1072 del citado estatuto mercantil como la realización del riesgo asegurado. También*



*corresponde señalar que de conformidad con el artículo 1046 el documento contentivo del contrato de seguro se denomina póliza.*

## *2. Del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia*

*Respecto del contrato de prestación de servicios de asistencia, debemos señalar que si bien, no cuenta con una definición legal; las características del mismo por vía de la práctica mercantil indican que se trata de un contrato en virtud del cual un particular se obliga para con un tercero a prestar un servicio de asistencia en el evento que se presente la situación fáctica que lo requiera el beneficiario de dicho convenio. En adición a lo anterior, vía doctrina se presentan las siguientes definiciones, así:*

- *“La asistencia hace referencia a la prestación de una ayuda complementaria y organizada, dirigida a una determinada colectividad. Dentro del ámbito del seguro, puede considerarse como la forma principal de aplicar los distintos sistemas de prevención de riesgos. Por la índole de su contenido, puede hablarse de asistencia técnica para la prevención de incendios, asistencia automovilista, etc.”*
- *“Consisten en asumir, mediante el pago previo de una prima, el compromiso de poner inmediatamente una ayuda a disposición del beneficiario del correspondiente contrato de asistencia cuando este se encuentre en dificultades a consecuencia de un suceso fortuito, en los casos y condiciones previstos en el propio contrato.”*
- *De otra parte, valga decir que dentro de los contratos de asistencia se presentan algunos bajo la modalidad de prepago de la prestación de un servicio al cual se compromete la empresa de asistencia, una vez se presente el hecho que lo requiera de acuerdo con la clase de servicios contratados. En este sentido, conviene señalar que en materia de la compra de un servicio prepago la Corte Constitucional en la sentencia C-940 subrayó:  
“...el elemento de prepago ubica al contrato en una categoría diversa al puro contrato de seguros; adicionalmente la obligación que surge como contraprestación al pago de las “cuotas” consiste en la prestación de un servicio en especie y no en el pago de una indemnización, como es lo propio del contrato de seguros”.*

3. *En consideración a lo expuesto, podemos concluir que, mientras el contrato de seguro se perfecciona por el consentimiento entre las partes, valga decir tomador y asegurador; el contrato de asistencia se celebra entre una persona natural o jurídica con la empresa prestadora de servicios de asistencia.  
Sin perjuicio de lo anterior, existe de la posibilidad que las entidades aseguradoras brinden a sus clientes amparos de asistencia dentro sus contratos de seguros, en razón a que están relacionadas con el riesgo asumido.*

### *¿CÓMO PUEDE UN CONSUMIDOR DISTINGUIR ENTRE UNO Y OTRO?”*

*Al respecto, la industria aseguradora en Colombia está obligada a ofrecer información amplia y suficiente a sus potenciales clientes en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009 “DEL REGIMEN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO”: “Artículo 9°. Contenido mínimo de la información al consumidor financiero. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la*



*forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.*

*“(…)”*

*Parágrafo 2°. Publicidad de los contratos. Las entidades vigiladas deberán publicar en su página de Internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, para consulta de los consumidores financieros.*

*“(…)”*

*Así las cosas, la precitada regulación busca garantizar que el consumidor financiero tenga la información necesaria que le permita conocer de manera suficiente todas las coberturas, anexos y condiciones del contrato de seguro.*

*Es importante indicar que los contratos de seguro solo pueden ser celebrados por las entidades aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo listado puede consultar en la página web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)*

*Así mismo, se encuentran facultadas para comercializar los seguros asociados al transporte marítimo internacional, la aviación internacional, así como seguros sobre mercancías en tránsito internacional, las aseguradoras del exterior inscritas el RAIMAT, que puede consultar en la página web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)*

Con base en lo anterior, se indica que ambas figuras tanto el servicio de asistencia como el contrato de seguros son figuras jurídicas distintas con fundamentos jurídicos diferentes.

**viii) NATURALEZA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA ENFOCADA EN ATENDER URGENCIAS QUE SE PRESENTEN DURANTE EL VIAJE DERIVADAS DE UN ACCIDENTE O ENFERMEDAD PRESENTADOS DURANTE EL VIAJE**

Tal y como se ha mencionada a lo largo del escrito de esta contestación, el propósito de la asistencia en viaje internacional es atender a través de una red de proveedores internacionales (“hospitales, clínicas y centros asistenciales, etc”) cualquier emergencia que se presente durante el transcurso del viaje, entendiéndose por emergencia una urgencia en la salud del usuario derivada de un accidente o enfermedad presentada durante el transcurso del viaje, es por ello que un tratamiento médico o procedimiento quirúrgico de enfermedades o padecimientos que sean anteriores a la realización del viaje, no pueden ser atendidos a través de esta asistencia.



**ix) LA ASISTENCIA EN VIAJE NO PUEDE SER CONSIDERADA COMO UNA PÓLIZA DE SEGURO DE SALUD NI PRODUCTO DE MEDICINA PREPARADA**

Por la naturaleza propia de la asistencia lo cual se explica de manera detallada en el concepto emitido por la Superintendencia Financiera de Colombia, la asistencia y el contrato de seguro son dos figuras jurídicas diferentes con finalidades distintas y cuyo esquema de contratación difiere entre sí.

**x) NATURALEZA DEL SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL**

La naturaleza del servicio de asistencia es atender emergencias que se presentan durante el viaje derivadas de enfermedades o accidentes que se presenten durante el transcurso del viaje, enfermedades que sean padecidas antes de la realización del viaje pierden el carácter de urgencia durante el viaje ya que son hechos ocurridos con anterioridad a la realización del viaje.

**xi) NATURALEZA JURIDICA DE LAS COMPAÑÍAS DE ASISTENCIA**

La naturaleza jurídica de las compañías de asistencia es distinta a la de las compañías de seguro y su régimen es el propio de las compañías de servicio, su objeto y tanto los servicios que se ponen a disposición de los usuarios son especialmente aquellos destinados a atender una emergencia que tenga el usuario.

En este caso, las compañías de asistencia cuentan con una red de proveedores y a través de estos se atienden las emergencias, para el caso de la asistencia en viaje internacional, las compañías de asistencia cuentan con una red de proveedores internacional siendo esta hospitales, clínicas o centros asistenciales que atienden a los usuarios, el pago de estos proveedores lo realiza directamente la compañía de asistencia por tanto el usuario accede al servicio a través de estos proveedores sin la obligación de pagar ningún valor puesto que tal y como lo hemos venido manifestando al usuario se le atiende su emergencia a través de un proveedor. En los casos en los cuales, la forma en la que se presenta la asistencia se encuentra por fuera de las condiciones de este servicio, el usuario debe encargarse directamente de su emergencia.

**xii) PAGO DE LA URGENCIA MINIMA VITAL PRESENTADA EN EL TRANSCURSO DEL VIAJE**

En el presente caso, AXA Asistencia pagó la urgencia mínima vital lo cual se acredita a través de las facturas de pago realizadas a la institución asistencial peruana, sin embargo no realizó ninguna atención adicional debido a que el hecho que generó la urgencia era un padecimiento anterior a la realización del viaje y el cual se encontraba excluido de las condiciones de la asistencia.

**xiii) LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA NO REQUIEREN DECLARACIONES DE ASEGURABILIDAD**



Los servicios de asistencia no requieren declaración de asegurabilidad ni estudios de riesgos toda vez que estos no corresponden a una póliza de seguro o producto de medicina preparada.

#### IV. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Señor Juez, con el acostumbrado respeto, por economía procesal, ruego a su despacho tener como fundamentos de derecho de la presente contestación los esgrimidos a lo largo de este escrito y en especial las referencias a los precedentes judiciales que resulten pertinentes para el caso bajo estudio y los siguientes:

1. *Artículos 3 y siguientes del Estatuto del Consumidor que apliquen al caso objeto de la presente contestación de la demanda de la referencia.*
2. *Código civil colombiano artículo 1625. <MODOS DE EXTINCIÓN>. "...Toda obligación puede extinguirse por una convención en que las partes interesadas, siendo capaces de disponer libremente de lo suyo, consientan en darla por nula. Las obligaciones se extinguen además en todo o en parte: 1) Por la solución o pago efectivo..."*
3. *Artículo 422 código general del proceso... título ejecutivo.*
4. *Sentencia c- 124 del 2011: "...La doctrina tradicional en materia probatoria confiere al dictamen pericial una doble condición: es, en primer término, un instrumento para que el juez pueda comprender aspectos fácticos del asunto que, al tener carácter técnico, científico o artístico, requieren ser interpretados a través del dictamen de un experto sobre la materia de que se trate. en segundo lugar, el experticio es un medio de prueba en si mismo considerado, puesto que permite comprobar, a través de valoraciones técnicas o científicas, hechos materia de debate en un proceso. es por esta última razón que los ordenamientos procedimentales como el colombiano, prevén que el dictamen pericial, en su condición de prueba dentro del proceso correspondiente, debe ser sometido a la posibilidad de contradicción de las partes, mediante mecanismos como las aclaraciones, complementaciones u objeciones por error grave..."*
5. *Concepto t-2021095308-3832508, Superintendencia Financiera de Colombia; 2021-07-15. que resuelve jurídicamente las siguientes preguntas ¿qué diferencia(s) existe(n) entre un contrato de seguro y uno de "asistencia"?; 2) ¿cómo puede un consumidor distinguir entre uno y otro?*
  - 1) *¿QUÉ DIFERENCIA(S) EXISTE(N) ENTRE UN CONTRATO DE SEGURO Y UNO DE "ASISTENCIA"?"*
1. *Del Contrato de Seguro:*

*De manera preliminar, procede mencionar que el artículo 335 de la Constitución Política, consideró que la actividad aseguradora es de interés público y dispuso, en consecuencia, que ésta sólo puede desarrollarse previa autorización estatal.*

*El mencionado requisito se encuentra contenido en el numeral 3° del artículo 108 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero - EOSF, modificado por el artículo 64 de la Ley 1328 de 2009, según el cual "Salvo lo previsto en el parágrafo 1º del artículo 39 del presente Estatuto y en normas especiales, sólo las personas previamente autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia se encuentran debidamente facultadas para ocuparse de negocios de seguros en Colombia. En consecuencia, se prohíbe a toda persona natural o jurídica distinta de ellas el ejercicio de la actividad aseguradora."*





*Por su parte, el artículo 1037 del Código de Comercio señala como parte del contrato de seguro al asegurador como "... persona jurídica que asume los riesgos, debidamente autorizada para ello con arreglo a las leyes y reglamentos".*

*En el mismo sentido, el numeral 2° del artículo 38 del mencionado EOSF, establece que la actividad aseguradora es la realizada por las empresas o cooperativas de seguros, precisando que "Se encuentran sometidas a las disposiciones de este Estatuto, las empresas que se organicen y funcionen como compañías o cooperativas de seguros. Cada vez que se aluda en este Estatuto a la actividad aseguradora, a operaciones o a negocios de seguros, se entenderán por tales las realizadas por este tipo de entidades..."*

*Reseñado lo anterior y en relación con el contrato de seguro, es del caso señalar que el mismo cuenta con unos elementos esenciales previstos en el artículo 1045 del Código de Comercio, la prima se define como el precio del seguro, el riesgo como "...el suceso incierto que no depende exclusivamente de la voluntad del tomador, del asegurado o del beneficiario y cuya realización da origen a la obligación condicional del asegurador"(art. 1054), la cual se traduce de conformidad con lo establecido en el artículo 1080 del mismo ordenamiento en el pago de una indemnización como consecuencia del siniestro, definido por el artículo 1072 del citado estatuto mercantil como la realización del riesgo asegurado. También corresponde señalar que de conformidad con el artículo 1046 el documento contentivo del contrato de seguro se denomina póliza.*

## **2. Del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia**

*Respecto del contrato de prestación de servicios de asistencia, debemos señalar que si bien, no cuenta con una definición legal; las características del mismo por vía de la práctica mercantil indican que se trata de un contrato en virtud del cual un particular se obliga para con un tercero a prestar un servicio de asistencia en el evento que se presente la situación fáctica que lo requiera el beneficiario de dicho convenio. En adición a lo anterior, vía doctrina se presentan las siguientes definiciones, así:*

- *"La asistencia hace referencia a la prestación de una ayuda complementaria y organizada, dirigida a una determinada colectividad. Dentro del ámbito del seguro, puede considerarse como la forma principal de aplicar los distintos sistemas de prevención de riesgos. Por la índole de su contenido, puede hablarse de asistencia técnica para la prevención de incendios, asistencia automovilista, etc."*
- *"Consisten en asumir, mediante el pago previo de una prima, el compromiso de poner inmediatamente una ayuda a disposición del beneficiario del correspondiente contrato de asistencia cuando este se encuentre en dificultades a consecuencia de un suceso fortuito, en los casos y condiciones previstos en el propio contrato."*
- *De otra parte, valga decir que dentro de los contratos de asistencia se presentan algunos bajo la modalidad de prepago de la prestación de un servicio al cual se compromete la empresa de asistencia, una vez se presente el hecho que lo requiera de acuerdo con la clase de servicios contratados. En este sentido, conviene señalar que en materia de la compra de un servicio prepago la Corte Constitucional en la sentencia C-940 subrayó:*

*"...el elemento de prepago ubica al contrato en una categoría diversa al puro contrato de seguros; adicionalmente la obligación que surge como contraprestación*





*al pago de las “cuotas” consiste en la prestación de un servicio en especie y no en el pago de una indemnización, como es lo propio del contrato de seguros”.*

*En consideración a lo expuesto, podemos concluir que, mientras el contrato de seguro se perfecciona por el consentimiento entre las partes, valga decir tomador y asegurador; el contrato de asistencia se celebra entre una persona natural o jurídica con la empresa prestadora de servicios de asistencia.*

*Sin perjuicio de lo anterior, existe de la posibilidad que las entidades aseguradoras brinden a sus clientes amparos de asistencia dentro sus contratos de seguros, en razón a que están relacionadas con el riesgo asumido.*

#### **¿CÓMO PUEDE UN CONSUMIDOR DISTINGUIR ENTRE UNO Y OTRO?”**

*Al respecto, la industria aseguradora en Colombia está obligada a ofrecer información amplia y suficiente a sus potenciales clientes en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 1328 de 2009 “DEL REGIMEN DE PROTECCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO”: “Artículo 9°. Contenido mínimo de la información al consumidor financiero. En desarrollo del principio de transparencia e información cierta, suficiente y oportuna, las entidades vigiladas deben informar a los consumidores financieros, como mínimo, las características de los productos o servicios, los derechos y obligaciones, las condiciones, las tarifas o precios y la forma para determinarlos, las medidas para el manejo seguro del producto o servicio, las consecuencias derivadas del incumplimiento del contrato, y la demás información que la entidad vigilada estime conveniente para que el consumidor comprenda el contenido y funcionamiento de la relación establecida para suministrar un producto o servicio. En particular, la información que se suministre previamente a la celebración del contrato, deberá permitir y facilitar la adecuada comparación de las distintas opciones ofrecidas en el mercado.*

*“(…)”*

*Parágrafo 2°. Publicidad de los contratos. Las entidades vigiladas deberán publicar en su página de Internet el texto de los modelos de los contratos estandarizados que estén empleando con su clientela por los distintos productos que ofrecen, en la forma y condiciones que señale la Superintendencia Financiera de Colombia, para consulta de los consumidores financieros.*

*“(…)”*

*Así las cosas, la precitada regulación busca garantizar que el consumidor financiero tenga la información necesaria que le permita conocer de manera suficiente todas las coberturas, anexos y condiciones del contrato de seguro.*

*Es importante indicar que los contratos de seguro solo pueden ser celebrados por las entidades aseguradoras autorizadas por la Superintendencia Financiera de Colombia, cuyo listado puede consultar en la página web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)*

*Así mismo, se encuentran facultadas para comercializar los seguros asociados al transporte marítimo internacional, la aviación internacional, así como seguros sobre mercancías en*



*tránsito internacional, las aseguradoras del exterior inscritas el RAIMAT, que puede consultar en la página web: [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)*

## **V. PRUEBAS**

DOCUMENTALES: Sírvase tener como pruebas documentales a la correspondiente contestación todos los siguientes:

1. Certificado de existencia y representación legal en donde consta el objeto de la compañía AXA Asistencia.
2. Condicionado de Asistencia en Viaje internacional Plan 100.
3. Contratos celebrados entre AXA Asistencia y el Banco
4. Condicionado de Asistencia Contratado por el Banco con AXA Asistencia
5. Certificado de Viaja de la Sra. Baquero
6. Copia de la Carta enviada a demandante de fecha 20 de junio del 2019 en donde se notifica a demandante que no tiene cobertura.
7. Pantallazo del correo enviado el 28 de junio del 2019 en donde se notifica la negación del servicio de asistencia la demandante.
8. Llamada telefónica entre agente de servicio de AXA Asistencia y la Sra. Jesika en donde se le notifica de manera verbal el 20 de junio del 2019 que no tiene cobertura
9. Copia de historial médico emitido por la Clínica en donde consta el diagnóstico de la demandante, de fecha 17 de junio del 2019.
10. Copia de la factura pagada al centro asistencial Peruano por valor de 2.084 USD y/o 6.461,19 PEN.
11. Soporte de pago de la factura pagada por valor de 2.084 USD y/o 6.461,19 PEN.
12. Copia de la carta de garantía compartida a la Clínica en donde consta el valor máximo garantizado por Axa Asistencia para la atención de la emergencia.
13. Copia de la Factura de venta No. AA16527 del Plan 100

TESTIMONIALES: Solicitamos respetuosamente considerar tener como pruebas testimoniales y llamar a Interrogatorio de parte dentro del proceso a:

1. Dr. Daniel Lievano, Director Médico de Axa Asistencia, para que en su calidad de médico epidemiólogo y Director Médico de la Compañía rinda testimonio técnico sobre las exclusiones aplicadas al caso de la Sra. Baquero.

INTERROGATORIO DE PARTE: Se solicita señor Juez se libre interrogatorio de parte.

## **VI. ANEXOS**

Sírvase tener como anexos los siguientes documentos, así como las pruebas documentales descritas en acápite de pruebas:

1. Certificado de Existencia y Representación Legal emitido por la Cámara de Comercio de Bogotá D.C. para la compañía Axa Colombia.
2. Copia de cédula de ciudadanía y Tarjeta Profesional de Natalia Jiménez Salgado.
3. Pruebas documentales descritas en el acápite de pruebas de esta contestación.



## VII. NOTIFICACIONES

A mi poderdante y a la suscrita en la Calle 102 No. 17<sup>a</sup>-61. Edificio AXA en la ciudad de Bogotá D.C., Colombia y a los correos electrónicos [natalia.jimenez@axa-assistance.com.co](mailto:natalia.jimenez@axa-assistance.com.co), [sara.gonzalez@axa-assistance.com.co](mailto:sara.gonzalez@axa-assistance.com.co) y [laura.chaparro@axa-assistance.com.co](mailto:laura.chaparro@axa-assistance.com.co)

Del señor Juez,

DocuSigned by:

*Natalia Jimenez*

67A596B8047E4C6...

**NATALIA JIMÉNEZ SALGADO**

CC 1.053.770.116 de Manizales

T.P 176.020 del C. S. de la J.

**Certificado de finalización**

Identificador del sobre: 9CDD14B6B88E4E58BCA5D2F9C70C3379  
 Asunto: Aplicar DocuSign a: Contestación Martha Delfina 16082021.docx  
 Sobre de origen:  
 Páginas del documento: 21                      Firmas: 1  
 Páginas del certificado: 1                      Iniciales: 0  
 Firma guiada: Activado  
 Sello del identificador del sobre: Activado  
 Zona horaria: (UTC-06:00) Guadalajara, México D. F., Monterrey

Estado: Completado

Autor del sobre:  
 Laura Melissa Chaparro Gomez  
 Av. Insurgentes Sur 601 piso 4, Col Nápoles  
 Benito Juárez, CDMX 03100  
 laura.chaparro@axa-assistance.com.co  
 Dirección IP: 185.125.225.21

**Seguimiento de registro**

Estado: Original  
 16 de agosto de 2021 | 14:52

Titular: Laura Melissa Chaparro Gomez  
 laura.chaparro@axa-assistance.com.co

Ubicación: DocuSign

**Eventos de firmante****Firma****Fecha y hora**

Natalia Jimenez  
 natalia.jimenez@axa-assistance.com.co  
 Head Of Legal Colombia - Region Andina &  
 Centroamerica  
 AXA Partner Colombia  
 Nivel de seguridad: Correo electrónico,  
 Autenticación de cuenta (ninguna)

DocuSigned by:  
  
 67A596B8047E4C6...

Enviado: 16 de agosto de 2021 | 14:54  
 Visto: 16 de agosto de 2021 | 15:37  
 Firmado: 16 de agosto de 2021 | 15:38

Adopción de firma: Estilo preseleccionado  
 Utilizando dirección IP: 185.125.225.21

**Información sobre confidencialidad de registros y firmas electrónicos:**

No ofrecido a través de DocuSign

Eventos de firmante en persona	Firma	Fecha y hora
Eventos de entrega al editor	Estado	Fecha y hora
Eventos de entrega al agente	Estado	Fecha y hora
Eventos de entrega al intermediario	Estado	Fecha y hora
Eventos de entrega certificada	Estado	Fecha y hora
Eventos de copia de carbón	Estado	Fecha y hora
Eventos del testigo	Firma	Fecha y hora
Eventos de notario	Firma	Fecha y hora
Eventos de resumen de sobre	Estado	Marcas de tiempo
Sobre enviado	Con hash/cifrado	16 de agosto de 2021   14:54
Certificado entregado	Seguridad comprobada	16 de agosto de 2021   15:37
Firma completa	Seguridad comprobada	16 de agosto de 2021   15:38
Completado	Seguridad comprobada	16 de agosto de 2021   15:38
Eventos del pago	Estado	Marcas de tiempo

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

**CON FUNDAMENTO EN LA MATRÍCULA E INSCRIPCIONES EFECTUADAS EN EL REGISTRO MERCANTIL, LA CÁMARA DE COMERCIO CERTIFICA:**

**NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO**

Razón social: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.  
Nit: 800.244.309-1  
Domicilio principal: Bogotá D.C.

**MATRÍCULA**

Matrícula No. 00618180  
Fecha de matrícula: 7 de octubre de 1994  
Último año renovado: 2021  
Fecha de renovación: 30 de marzo de 2021  
Grupo NIIF: Grupo I. NIIF Plenas

**UBICACIÓN**

Dirección del domicilio principal: Calle 102 N 17A - 61 Edificio  
Torre Beacon 102  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico: sara.gonzalez@axa-assistance.com.co  
Teléfono comercial 1: 6462828  
Teléfono comercial 2: No reportó.  
Teléfono comercial 3: No reportó.  
Página web: WWW.AXA-ASSISTANCE.COM.CO

Dirección para notificación judicial: Calle 102 N 17A - 61 Edificio  
Torre Beacon 102  
Municipio: Bogotá D.C.  
Correo electrónico de notificación:  
natalia.jimenez@axa-assistance.com.co  
Teléfono para notificación 1: 6462828  
Teléfono para notificación 2: No reportó.  
Teléfono para notificación 3: No reportó.

La persona jurídica SI autorizó para recibir notificaciones personales a través de correo electrónico, de conformidad con lo

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
establecido en los artículos 291 del Código General del Procesos y 67 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CONSTITUCIÓN**

E.P. No. 6.058 notaria 9 de Santafé de Bogotá, del 22 de septiembre de 1.994, inscrita el 7 de octubre de 1.994 bajo el No. 465866 del libro IX, se constituyó la sociedad comercial denominada GESA ASSISTANCE COLOMBIA S.A.

**REFORMAS ESPECIALES**

Por medio de la Escritura Pública número 1.771 del 13 de mayo de 1.998 de la Notaria 25 de Santafé de Bogotá D.C., inscrita el 20 de mayo de 1.998 bajo el número 634705 del libro IX, la sociedad cambio su nombre de: GESA ASSISTENCE COLOMBIA S.A., por el de: AXA ASISTENCIA S. A. Y podrá utilizar la sigla: AXA ASISTENCIA.

Por Escritura Pública No. 01202 del 30 de abril de 1999 de la Notaria 25 de Santafé de Bogotá, inscrita el 13 de mayo de 1999 bajo el número 00680003 del libro IX, la sociedad cambio su nombre de: AXA ASISTENCIA S A y podrá utilizar la sigla: AXA ASISTENCIA, por el de: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S. A. Y podrá utilizar la sigla: AXA o AXA ASISTENCIA.

**TÉRMINO DE DURACIÓN**

La persona jurídica no se encuentra disuelta y su duración es hasta el 22 de septiembre de 2094.

**OBJETO SOCIAL**

La sociedad tiene por objeto social principal las siguientes actividades: 1. La promoción, comercialización y prestación en forma directa o indirecta de todo tipo de servicios de asistencia personal,

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

exequial, legal, técnica o material a compañías de transporte, agencias, y promotoras de viajes, instituciones financieras, empresas de seguros o cualquier otro tipo de empresa, así como a viajeros, asegurados, clientes o miembros de estas compañías, que estas empresas o personas pudieran necesitar con motivo a contingencias sufridas en el extranjero como en Colombia. 2. Participar en cualquier clase de sociedades o empresas que realicen actividades afines o complementarias con las anteriores mencionadas. 3. Realizar cualquier actividad afín o complementaria con las anteriormente mencionadas. 4. Actividades de peritaje y tele peritaje. En desarrollo del objeto antes enunciado, la sociedad podrá remover y fundar establecimientos, almacenes, depósitos o agencias en Colombia o en el exterior; podrá, además adquirir a cualquier título toda clase de bienes muebles o inmuebles, arrendarlos, enajenarlos o gravarlos y darlos en garantía; explotar marcas, nombres comerciales, patentes, invenciones o cualquier otro bien incorporal, siempre que sean afines al objeto principal. Girar, aceptar, endosar, cobrar y pagar toda clase de títulos valores. Participar en licitaciones públicas y privadas. Tomar dinero en mutuo con o sin interés o darlo en mutuo con o sin intereses, celebrar los contratos de seguros necesarios, transporte, cuentas en participación, contratos con entidades bancarias y/o financieras. Además, podrá realizar o prestar asesorías y en general celebrar todo acto o contrato que se realice con el objeto social principal.

**CAPITAL****\* CAPITAL AUTORIZADO \***

Valor	:	\$1.197.980.000,00
No. de acciones	:	119.798,00
Valor nominal	:	\$10.000,00

**\* CAPITAL SUSCRITO \***

Valor	:	\$1.197.980.000,00
No. de acciones	:	119.798,00
Valor nominal	:	\$10.000,00

**\* CAPITAL PAGADO \***

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
Valor : \$1.197.980.000,00  
No. de acciones : 119.798,00  
Valor nominal : \$10.000,00

**REPRESENTACIÓN LEGAL**

La sociedad tendrá un Gerente, quien será su Representante Legal. Tendrá a cargo la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, a estos estatutos, a los reglamentos y resoluciones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva. Tendrá dos (02) Suplentes quienes lo reemplazará en sus faltas absolutas.

**FACULTADES Y LIMITACIONES DEL REPRESENTANTE LEGAL**

EL Gerente ejercerá las funciones propias de su cargo y en especial las siguientes: 1. Representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente ante los asociados, terceros y toda clase de autoridades judiciales y administrativas, pudiendo nombrar mandatarios para que la representen cuando fuere el caso; 2. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la asamblea de accionistas y de la junta directiva; 3. Realizar y celebrar los actos y contratos propios del objeto social de la sociedad. No obstante el gerente requerirá las siguientes autorizaciones: A) La firma de cheques o títulos valores cuya cuantía sea superior al equivalente a dos mil doscientos (2.200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, deberá tener la aprobación del suplente del gerente de la sociedad. B) La celebración de cualquier contrato cuya cuantía sea superior al equivalente a cincuenta mil quinientos (50.500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, deberá tener la aprobación previa de la Junta Directiva. C) Constituir la sociedad en fiadora o avalista de obligaciones de sus propios negocios. D) Constituir en nombre de la compañía garantías bancarias hipotecarias o fiduciarias. E) Vender o comprar bienes inmuebles; 4. Someter a arbitramento o transigir las diferencias de la sociedad con terceros, con sujeción a las limitaciones establecidas en el numeral 3 anterior. 5. Nombrar y remover los empleados de la sociedad cuya designación o remoción no corresponde a la asamblea de accionistas; 6: delegar determinadas funciones propias de su cargo dentro de los límites señalados en los estatutos; 7. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la empresa; 8.



**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
Velar porque todos los empleados de la sociedad cumplan estrictamente sus deberes y poner en conocimiento de la Asamblea de Accionistas o Junta Directiva las irregularidades o faltas graves que ocurran sobre el particular y; 9. Ejercer las demás funciones que le delegue la ley, la asamblea de accionistas y la Junta Directiva.

**NOMBRAMIENTOS****REPRESENTANTES LEGALES**

Mediante Acta No. 38 del 22 de septiembre de 2016, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 28 de septiembre de 2016 con el No. 02144368 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Gerente	Gonzalez Valderrama Sara Ines	C.C. No. 000000052423703

Mediante Acta No. 39 del 25 de agosto de 2017, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 20 de septiembre de 2017 con el No. 02260993 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Suplente Gerente	Del Carrasco Norberto Gordo	C.C. No. 000000019168246

Mediante Acta No. 43 del 9 de marzo de 2020, de Junta Directiva, inscrita en esta Cámara de Comercio el 28 de septiembre de 2020 con el No. 02619886 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Suplente Gerente	Del Barrera Forero Samuel	C.C. No. 000000079574961

Por Documento Privado sin núm. del 30 de septiembre de 2020, inscrito el <F\_000002000445609>, bajo el No. <R\_000002000445609> del libro IX,

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
Samuel Barrera Forero renunció al cargo de Primer Suplente del Gerente de la sociedad de la referencia, con los efectos señalados en la sentencia C-621/03 de la Corte Constitucional.

**ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN****JUNTA DIRECTIVA****PRINCIPALES****CARGO****NOMBRE****IDENTIFICACIÓN**

Primer Renglon	Blanchard Xavier Philippe Emmanuel	P.P. No. 00000018FV12469
Segundo Renglon	Lamarca Capa Enrique	P.P. No. 000000AAJ507853
Tercer Renglon	Bessudo Jean Claude Victor	C.C. No. 000000079773401

**SUPLENTES****CARGO****NOMBRE****IDENTIFICACIÓN**

Primer Renglon	Gonzalez Valderrama Sara Ines	C.C. No. 000000052423703
Segundo Renglon	Regimbeau Pierre Franz Alexis	P.P. No. 00000004RE03594
Tercer Renglon	Bessudo Lion Samy	C.C. No. 000000079983074

Mediante Acta No. 20 del 20 de septiembre de 2011, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 31 de enero de 2012 con el No. 01602811 del Libro IX, se designó a:

**PRINCIPALES****CARGO****NOMBRE****IDENTIFICACIÓN**

Tercer Renglon	Bessudo Jean Claude Victor	C.C. No. 000000079773401
----------------	-------------------------------	--------------------------

**SUPLENTES****CARGO****NOMBRE****IDENTIFICACIÓN**

Tercer Renglon	Bessudo Lion Samy	C.C. No. 000000079983074
----------------	-------------------	--------------------------

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

Mediante Acta No. 25 del 2 de marzo de 2015, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 9 de julio de 2015 con el No. 01955296 del Libro IX, se designó a:

**PRINCIPALES**

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Renglon	Lamarca Capa Enrique	P.P. No. 000000AAJ507853

**SUPLENTES**

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Segundo Renglon	Regimbeau Pierre Franz Alexis	P.P. No. 00000004RE03594

Mediante Acta No. 31 del 17 de agosto de 2017, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 22 de septiembre de 2017 con el No. 02261734 del Libro IX, se designó a:

**SUPLENTES**

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Gonzalez Valderrama Sara Ines	C.C. No. 000000052423703

Mediante Acta No. 34 del 17 de marzo de 2020, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 28 de septiembre de 2020 con el No. 02619887 del Libro IX, se designó a:

**PRINCIPALES**

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Primer Renglon	Blanchard Xavier Philippe Emmanuel	P.P. No. 00000018FV12469

**REVISORES FISCALES**

Mediante Acta No. 26 del 30 de diciembre de 2015, de Asamblea de Accionistas, inscrita en esta Cámara de Comercio el 5 de febrero de

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
2016 con el No. 02059339 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Persona Juridica	MAZARS COLOMBIA SAS	N.I.T. No. 000008300550309

Mediante Documento Privado No. sin num del 12 de marzo de 2019, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 13 de marzo de 2019 con el No. 02434883 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Principal	Vargas Rojas Alberto	C.C. No. 000000014268590 T.P. No. 132812-T

Mediante Documento Privado No. sinnum del 31 de agosto de 2020, de Revisor Fiscal, inscrita en esta Cámara de Comercio el 2 de octubre de 2020 con el No. 02621726 del Libro IX, se designó a:

CARGO	NOMBRE	IDENTIFICACIÓN
Revisor Fiscal Suplente	Velasquez Peña Leidy Rocio	C.C. No. 000001022384634 T.P. No. 205072t

**PODERES**

Por Escritura Pública No. 2240 de la Notaría 11 de Bogotá D.C., del 21 de junio de 2019, inscrita el 26 de Julio de 2019 bajo el registro No 00041913 del libro V, compareció SARA INES GONZALEZ VALDERRAMA identificada con cédula de ciudadanía No. 52.423.703 de Bogotá D.C. obrando en nombre y representación de la sociedad de la referencia, por medio de la presente Escritura Pública, confiere poder general a NATALIA JIMENEZ SALGADO identificada con cédula ciudadanía No. 1.053.770.116 de Manizales, Caldas. La señora Jiménez, tendrá las siguientes facultades: PRIMERO: Representar legalmente ante terceros la sociedad AXA ASISTENCIA COLOMBIA SA., y no tendrá restricciones de contratación por razón de la naturaleza ni de la cuantía de los actos que celebre. Por 16 tanto, se entenderá que en calidad de representante legal podrá celebrar o ejecutar todos los actos y

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
contratos comprendidos en el objeto social o que se relacione directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad. SEGUNDO: Se entenderá investida de los más amplios poderes para actuar en todas las circunstancias en nombre de la sociedad AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., con excepción de aquellas facultades que, de acuerdo con los estatutos sociales, se hubieren reservado a los accionistas o a los representantes legales. En las relaciones frente a terceros, la sociedad quedará obligada por los actos y contratos celebrados por el representante legal. TERCERO: Le está prohibido por sí o por interpuesta persona obtener bajo cualquier forma o modalidad jurídica prestamos por parte de la sociedad u obtener de parte de la sociedad aval, fianza o cualquier otro tipo de garantía de sus obligaciones personales.

**REFORMAS DE ESTATUTOS**

Los estatutos de la sociedad han sido reformados así:

DOCUMENTO	INSCRIPCIÓN
E. P. No. 0001771 del 13 de mayo de 1998 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00634705 del 20 de mayo de 1998 del Libro IX
E. P. No. 0001202 del 30 de abril de 1999 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	00680003 del 13 de mayo de 1999 del Libro IX
Cert. Cap. No. del 25 de mayo de 1999 de la Revisor Fiscal	00682048 del 27 de mayo de 1999 del Libro IX
E. P. No. 0000858 del 8 de abril de 2008 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01204831 del 10 de abril de 2008 del Libro IX
E. P. No. 0106 del 26 de enero de 2010 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01358659 del 2 de febrero de 2010 del Libro IX
E. P. No. 894 del 12 de abril de 2012 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01625792 del 17 de abril de 2012 del Libro IX
E. P. No. 2881 del 12 de octubre de 2012 de la Notaría 25 de Bogotá D.C.	01675987 del 26 de octubre de 2012 del Libro IX
E. P. No. 1092 del 29 de mayo de 2020 de la Notaría 11 de Bogotá	02619888 del 28 de septiembre de 2020 del Libro IX

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
D.C.**SITUACIÓN DE CONTROL Y/O GRUPO EMPRESARIAL**

Que por Documento Privado No. sin num de Representante Legal del 10 de diciembre de 2012, inscrito el 28 de enero de 2013 bajo el número 01700966 del libro IX, se comunicó que se ha configurado una situación de control por parte de la sociedad matriz: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

- AXA ASISTENCIA IPS SAS

Domicilio: Bogotá D.C.

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Fecha de configuración de la situación de control : 2012-12-07

Que por Documento Privado No. sin num de Representante Legal del 19 de junio de 2014, inscrito el 24 de junio de 2014 bajo el número 01846694 del libro IX, se comunicó que se ha configurado una situación de grupo empresarial por parte de la sociedad matriz: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A., respecto de las siguientes sociedades subordinadas:

- AXA ASISTENCIA IPS SAS

Domicilio: Bogotá D.C.

Presupuesto: Numeral 1 Artículo 261 del Código de Comercio

Fecha de configuración de la situación de grupo empresarial : 2014-06-01

**RECURSOS CONTRA LOS ACTOS DE INSCRIPCIÓN**

De conformidad con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley 962 de 2005, los actos administrativos de registro, quedan en firme dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de inscripción, siempre que no sean objeto de recursos. Para estos efectos, se informa que para la Cámara de Comercio de Bogotá, los sábados NO son días hábiles.

Una vez interpuestos los recursos, los actos administrativos recurridos quedan en efecto suspensivo, hasta tanto los mismos sean resueltos, conforme lo prevé el artículo 79 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

A la fecha y hora de expedición de este certificado, NO se encuentra en curso ningún recurso.

**CLASIFICACIÓN DE ACTIVIDADES ECONÓMICAS - CIIU**

Actividad principal Código CIIU: 8299

**ESTABLECIMIENTO(S) DE COMERCIO**

A nombre de la persona jurídica figura(n) matriculado(s) en esta Cámara de Comercio de Bogotá el(los) siguiente(s) establecimiento(s) de comercio:

Nombre:	AXA ASISTENCIA COLOMBIA S A
Matrícula No.:	00639459
Fecha de matrícula:	30 de marzo de 1995
Último año renovado:	2021
Categoría:	Establecimiento de comercio
Dirección:	Cr 65 No. 81 28 P 1
Municipio:	Bogotá D.C.

SI DESEA OBTENER INFORMACIÓN DETALLA DE LOS ANTERIORES ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO O DE AQUELLOS MATRICULADOS EN UNA JURISDICCIÓN DIFERENTE A LA DEL PROPIETARIO, DEBERÁ SOLICITAR EL CERTIFICADO DE MATRÍCULA MERCANTIL DEL RESPECTIVO ESTABLECIMIENTO DE COMERCIO.

LA INFORMACIÓN CORRESPONDIENTE A LOS ESTABLECIMIENTOS DE COMERCIO, AGENCIAS Y SUCURSALES, QUE LA PERSONA JURÍDICA TIENE MATRICULADOS EN OTRAS CÁMARAS DE COMERCIO DEL PAÍS, PODRÁ CONSULTARLA EN [WWW.RUES.ORG.CO](http://WWW.RUES.ORG.CO).

**TAMAÑO EMPRESARIAL**

De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2.1.13.2.1 del Decreto 1074 de 2015 y la Resolución 2225 de 2019 del DANE el tamaño de la empresa es Grande

**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL****Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificadoselectronicos](http://www.ccb.org.co/certificadoselectronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----  
Lo anterior de acuerdo a la información reportada por el matriculado o inscrito en el formulario RUES:

Ingresos por actividad ordinaria \$ 63.050.333.000

Actividad económica por la que percibió mayores ingresos en el período - CIIU : 8299

**INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Que, los datos del empresario y/o el establecimiento de comercio han sido puestos a disposición de la Policía Nacional a través de la consulta a la base de datos del RUES.

Los siguientes datos sobre RIT y Planeación son informativos: Contribuyente inscrito en el registro RIT de la Dirección de Impuestos, fecha de inscripción : 12 de septiembre de 2016. Fecha de envío de información a Planeación : 4 de mayo de 2021. Señor empresario, si su empresa tiene activos inferiores a 30.000 SMLMV y una planta de personal de menos de 200 trabajadores, usted tiene derecho a recibir un descuento en el pago de los parafiscales de 75% en el primer año de constitución de su empresa, de 50% en el segundo año y de 25% en el tercer año. Ley 590 de 2000 y Decreto 525 de 2009. Recuerde ingresar a [www.supersociedades.gov.co](http://www.supersociedades.gov.co) para verificar si su empresa está obligada a remitir estados financieros. Evite sanciones.

El presente certificado no constituye permiso de funcionamiento en ningún caso.

\*\*\*\*\*  
Este certificado refleja la situación jurídica registral de la sociedad, a la fecha y hora de su expedición.

\*\*\*\*\*  
Este certificado fue generado electrónicamente con firma digital y cuenta con plena validez jurídica conforme a la Ley 527 de 1999.  
\*\*\*\*\*  
\*\*\*\*\*



**CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL**

**Fecha Expedición: 13 de agosto de 2021 Hora: 12:55:25**

Recibo No. AB21218494

Valor: \$ 6,200

**CÓDIGO DE VERIFICACIÓN B21218494B2F6D**

Verifique el contenido y confiabilidad de este certificado, ingresando a [www.ccb.org.co/certificados/electronicos](http://www.ccb.org.co/certificados/electronicos) y digite el respectivo código, para que visualice la imagen generada al momento de su expedición. La verificación se puede realizar de manera ilimitada, durante 60 días calendario contados a partir de la fecha de su expedición.

-----

\*\*\*\*\*  
Firma mecánica de conformidad con el Decreto 2150 de 1995 y la autorización impartida por la Superintendencia de Industria y Comercio, mediante el oficio del 18 de noviembre de 1996.



**REPÚBLICA DE COLOMBIA**  
**IDENTIFICACION PERSONAL**  
**CEDULA DE CIUDADANIA**

**NUMERO**  
**1.053.770.116**

**JIMENEZ SALGADO**  
**APELLIDOS**

**NATALIA**  
**NOMBRES**

**Natalia Jimenez S.**

**FIRMA**







INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO **21 AGO-1986**  
**MANIZALES**  
(CALDAS)

LUGAR DE NACIMIENTO

**1.62**

ESTATURA

**O-**

G.S. RH

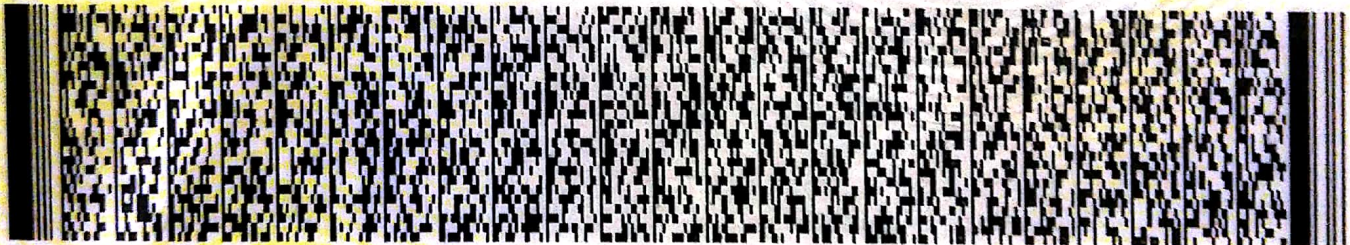
**F**

SEXO

**23-AGO-2004 MANIZALES**

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADORA NACIONAL  
ALMABEATRIZ RENGIFO LOPEZ



P-0900100-35130831-F-1053770116-20041011

05254 04283A 02 172528591

REGISTRADORA



**284118**

**REPUBLICA DE COLOMBIA  
RAMA JUDICIAL**

**CONSEJO SUPERIOR DE LA JUDICATURA  
TARJETA PROFESIONAL DE ABOGADO**

**176020**

**Tarjeta No.**

**30/01/2009**

**Fecha de  
Expedicion**

**28/11/2008**

**Fecha de  
Grado**

**NATALIA  
JIMENEZ SALGADO**

**1053770116**

**Cedula**

**CALDAS  
Consejo Seccional**

**DE MANIZALES  
Universidad**



**Hernando Torres Corredor**

**Presidente Consejo Superior de la Judicatura**

**Natalia Jimenez Salgado**

**ESTA TARJETA ES DOCUMENTO PUBLICO  
Y SE EXPIDE DE CONFORMIDAD CON LA  
LEY 270 DE 1996, EL DECRETO 196 DE 1971  
Y EL ACUERDO 180 DE 1996.**

**SI ESTA TARJETA ES ENCONTRADA, POR  
FAVOR, ENVIARLA AL CONSEJO SUPERIOR  
DE LA JUDICATURA, UNIDAD DE REGISTRO  
NACIONAL DE ABOGADOS.**



Documento: B111-0041869

Compañía : 000495 AXA ASSISTANCE COLOMBIA-REGION ANDINA  
Dirección : CALLE 86 # 10-88 EDIFICIO TORRE EMPRESARIAL LA CAD  
RUC :  
Seguro : ASISTENCIA MEDICA  
Póliza : 4419005664 X *41070*  
Contratante : AXA ASSISTANCE  
Expediente : 3105134  
Titular : BAQUERO DIAZ, MARTHA DELFINA  
Paciente : BAQUERO DIAZ, MARTHA DELFINA

Estado : URGENTE  
F. Emisión : 27/06/2019  
Conseguro : 02  
Franquicia : S/ 0.00 Incluye IGV  
Inicio de Atención : 16/06/2019  
Fin de Atención : 16/06/2019  
Observaciones :

SERVICIO	C O N S U M O	PRECIO	CANT	C.N.P.	M E D I C O	IMPORTE	TOTAL
CLINICA							
000008	URGENCIAS					217.12	
000017	FARMACIA					1,175.45	
000044	INSUMOS UNID. IMAGENES					505.11	1,897.69
HONORARIOS MEDICOS							
500204	NOCTURNA, POR MEDICO EMERGENCI	472.00	1.0	04000000	ASSISTANCE COLOMBIA CAROLITA PITA USCAR HERNAN	472.00	472.00
SERVICIOS AUXILIARES							
000031	TEMOGRAFIA					4,091.50	4,091.51

DEPTO. ASISTENCIA EN VIAJES  
NO IMPLICA ACEPTACIÓN

MONTO A COBRAR S/ 6,461.19

SDM: SEIS MIL CUATROCIENTOS SESENTIUM Y 19/100 SOLES.

DIAGNOSTICO: K81.0

ADJUNTOS :

HASH: MKgaDhLNDhuHqBLWdyoJaPZPqs=

NOTA:

Cualquier cargo no contabilizado hasta el momento de emitirse este documento, ser cobrado en documento aparte.

Autorizado mediante Resolución No 0180050001450/SUMAT

Para consultar el documento electrónico entrar a [www.angloamericana.com.pe](http://www.angloamericana.com.pe)





CLINICA ANGLO AMERICANA

## Historia Clínica de Urgencias

Nombre: MARTHA DELFINA

Apellidos: BAQUERO DIAZ

Fecha Nac.: 10/09/1964

Edad: 54

Sexo: F

Nº Doc.: AU409205

H.C Papel: 0655707

Episodio: 1910025363

ADMITIDO U3185134

Sede: San Isidro

### Evolución Médica

Fecha	Diario Clínico	Médico
16/06/2019 18:06	ECO: COLECISTITIS GUDA CALCULOSA, CON CALCULO ENCLAVADO EN BACINETE DE 16 MM APROX, CON LEVE DILATACION DE VIAS BILIARES INTRAHEPATICAS ASOCIADA. PAREDES VESICULARES DE 7 MM DE GROSOR CON HALO EDEMATOSO SIGNIFICATIVO. LIQUIDO LIBRE EN ESPACIO DE MORRISON, GOTIERA PARACOLICA DERECHA Y FID (47 ML APROX), SE ASOCIA ILEO REGIONAL EN FID.	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851
16/06/2019 18:14	L: 16,600 ab: 0%, Hb : 14.6, plat 243000/ PCR : 7.98. CR: 0.75	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851
16/06/2019 18:15	PACIENTE REFIERE MEJORIA DEL DOLOR. AL EXAMEN: MURPHY(+) MAC BURNEY (+) DEFENSA(+) SE INFORMA A QX DE GUARDIA. SE SOLICITA TEM ABDOMEN C/C	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851
16/06/2019 18:50	SE HOSPITALIZA. COMPLETAR PREQX Y SOLICITAR RXQX	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851
16/06/2019 20:55	Hallazgos:  Líquido pequeña cantidad en espacio subdiafragmático derecho y Morrison; así como gotiera paracólica y fosa ilíaca derecha, pequeña cantidad de líquido en fondo de saco de Douglas. Hígado: De tamaño y forma habitual, contornos lisos, parénquima homogéneo, no se evidencia lesiones solidas ni quísticas. Vasos portales, suprahepáticos y arteriales de aspecto normal. Edema periportal. Vesícula biliar: Alargada, con líquido libre perivesicular, apreciándose en el fondo vesicular cálculo de 6,5 mm y un cálculo enclavado en bacinete de 12,5 mm de diámetro aproximadamente. Significativos cambios inflamatorios en la grasa mesentérica del hipocondrio derecho. No se observa solución de continuidad en la pared lateral derecha de la vesícula, con pequeña colección asociada de 14 mm de diámetro, compatible con perforación vesicular. Bazo: De morfología y tamaño normal, parénquima homogéneo, no lesiones focales. Páncreas: De tamaño conservado, de contornos bien definidos, no se evidencia lesiones solidas ni quísticas. Conducto pancreático de calibre adecuado. Grasa peripancreática de densidad conservada. Glándulas suprarrenales: De tamaño y forma habituales, parénquima homogéneo. Riñones: De localización, tamaño y morfología habitual; con parénquima corticomedular homogéneo, sin lesiones sólidas ni quísticas. Senos renales conservados, no se observan imágenes litiasicas ni dilatación de sistema pielocalicial. Espacios perirrenales de aspecto normal. Estómago: poco distendido. Asas intestinales delgadas y gruesas: De morfología y distribución normales. No se logra	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851



CLINICA ANGLO AMERICANA

## Historia Clínica de Urgencias

Nombre: MARTHA DELFINA

Apellidos: BAQUERO DIAZ

Fecha Nac.: 10/09/1964

Edad: 54 Sexo: F

N° Doc.: AU409205

H.C Papel: 0655707

Episodio: 1910025363

ADMITIDO U3185134

Sede: San Isidro

individualizar adecuadamente el apéndice cecal entre la confluencia de asas intestinales delgadas y líquido libre en fosa iliaca derecha, sin embargo no se aprecia cambios inflamatorios en la grasa mesentérica de la región.

Retroperitoneo: Estructuras vasculares de morfología normal. Pequeñas adenopatías subcentimétricas paraaórticas derechas y periportales.

Vejiga: A escasa repleción, no se observan cálculos en su interior.

Útero: De morfología y tamaño normal, de contornos lisos, de parénquima heterogéneo con imágenes nodulares en parénquima sugestivas de miomas. En regiones anexas no se evidencian lesiones sólidas ni quísticas.

### Impresión diagnóstica:

Colecistitis aguda calculosa complicada, con significativos cambios inflamatorios perivesiculares, cálculo enclavado en bacinete y solución de continuidad de la pared lateral derecha vesicular con pequeña colección adyacente, a considerar perforación.

Edema periportal. Pequeñas adenopatías periportales y paraaórticas derechas.

Líquido libre en espacios perihepático, perivesicular, gotiera y fosa iliaca derecha.

No se logra individualizar adecuadamente al apéndice cecal entre la confluencia de asas intestinales delgadas y líquido libre en fosa iliaca derecha, sin embargo no se aprecia cambios inflamatorios en la grasa mesentérica de la región.

Miomatosis uterina.

### Prescripciones del Episodio Actual

Nombre	Dosis	Pauta	I. Tratamiento	F. Tratamiento	Creado por	F. Creación
CLORURO DE SODIO BOLSA 0.9% (1000ml) (CLORURO DE SODIO)	3000.00 bolsa	3000.00 ml. Desde las 14 hrs, cada 24 horas. Por 1 días	16/06/2019	17/06/2019	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851	16/06/2019 14:49
ESPASMO ANTALGINA SOLUCION INYECTABLE 20mg/2500mg (HIOSCINA BUTILBROMURO, DIPIRONA)	20.00 ampolla	20.00 mg. Desde las 14 hrs, cada 24 horas. Por 1 días	16/06/2019	17/06/2019	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851	16/06/2019 14:49
ZOLTUM POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE 40mg (PANTOPRAZOL SÓDICO)	40.00 ampolla	40.00 mg. Desde las 14 hrs, cada 24 horas. Por 1 días	16/06/2019	17/06/2019	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851	16/06/2019 14:50
GRAVOL SOLUCION INYECTABLE 50mg (DIMENHIDRINATO)	50.00 ampolla	50.00 mg. Desde las 14 hrs, cada 24 horas. Por 1 días	16/06/2019	17/06/2019	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851	16/06/2019 14:50



RE: CASO DEMANDA // 4419005620// 19005664

SALGADO ROJAS Cindy Natalia <cindy.salgado@axa-assistance.com.co>

Mar 10/08/2021 10:32 AM

Para: FLOREZ SALAMANCA Javier Ricardo <javier.florez@axa-assistance.com.co>; CHAPARRO GOMEZ Laura Melissa <laura.chaparro@axa-assistance.com.co>  
CC: JIMENEZ SALGADO Natalia <natalia.jimenez@axa-assistance.com.co>

Buen día,

Envío información solicitada.

Esta factura se pagó el día 10/12/2019 al proveedor BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A. con un grupo de facturas.


PROVEEDOR	EXPEDIENTE (COLOMBIA)	EXPEDIENTE (EXTRANJERO)	CONTRATO	PAIS ASISTENCIA	CENTRAL EMISORA	FECHA DE SERVICIO	PACIENTE	FACTURA	VALOR ORIGINAL	MONEDA	VALOR USD	CONTROL M.O. AEV	FEC RECEP
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419003366X	4419003366X	45227	PE	CO	15/04/2019	ANTONIO MEJIA MANTILLA	B111-0040867	1.036,40	PEN	USD 334,32	098	18/06
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419005557X	4419005557X	45187	PE	CO	14/06/2019	MARIA MILENA GARCIA GALVIS	B111-0042061	2.003,99	PEN	USD 646,45	098	06/08
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419007006X	4419007006X	45250	PE	CO	19/07/2019	FREDERMAN TRUJILLO AGUIRRE	B111-0043322	435,42	PEN	USD 140,46	098	27/08
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419005249X	4419005249X	45073	PE	CO	6/06/2019	MARIA ISABEL DELGADO PEREA	B111-0042370	3.676,53	PEN	USD 1.185,98	098	06/08
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419005664X	4419005664X	45083	PE	CO	16/06/2019	MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ	B111-0041869	6.461,19	PEN	USD 2.084,25	098	03/07
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419004341X	4419004341X	45202	PE	CO	13/05/2019	GERMAN MAURICIO FERRO SEGURA	B111-0041003	1.135,39	PEN	USD 366,25	098	04/06
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419004341X	4419004341X	45202	PE	CO	15/05/2019	GERMAN MAURICIO FERRO SEGURA	B111-0041004	509,84	PEN	USD 164,46	098	04/06
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419007017X	4419007017X	45250	PE	CO	19/07/2019	ANGELA FERNANDA MARTINEZ GUTIERREZ	B111-0043321	943,97	PEN	USD 304,51	098	27/08
BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.	4419006521X	4419006521X	45227	PE	CO	7/07/2019	JUAN CARLOS CASTIBLANCO CALIFA	B111-0043064	1.330,03	PEN	USD 429,04	098	27/08
TOTALES									USD 17.532,76		USD 5.655,72		

## Payment D34491497017 Details

Preformat Code	--
Debit Account Number / Currency / Name	36230318 - USD - AXA ASISTENCIA COLUMBIA S.A.
Payment Currency / Amount	USD - 5655.72
Payment Method	Funds Transfer
Payment Type	--
Subsidiary Identifier / Name	-- - --
Transaction Reference Number	D34491497017
Confidential	No
Beneficiary Reference	--
Intra-Company	No
Number of Credit Parties	3 Credit Party Transfer
Ordering Party Name / Address	AXA ASSISTANCE COLOMBIA S.A. CARRERA 11 NO, 82-01, PISO 4 BOGOTA, COLOMBIA
Ordering Party ID Type / ID	/ACCT/ - 36230318
Value Date	12/10/2019
Priority Flag	No
Beneficiary Account or Other ID Type / ID	/ACCT/ - 201030010005923
Beneficiary Is	Not a Bank
Beneficiary Name / Address	BRITISH AMERICAN HOSPITAL S.A.
Beneficiary Advice Type	None
Charges Indicator	Our
Beneficiary Bank Routing Method / Code	-
Beneficiary Bank Account or Other ID Type / ID	IS - BCPLUS33
Beneficiary Bank Name / Address	BANCO DE CREDITO DEL PERU - MIAMI A 121 ALHAMBRA PLAZASUITE 1200 FL, UNITED STATES 33134
Beneficiary Bank Advice Type	None
First Intermediary Bank Routing Method / Code	- SCBLUS33
First Intermediary Bank Name / Address	STANDARD CHARTERED BANK NEW YORK 1095 AVENUE OF THE AMERICAS NY, UNITED STATES
Second Intermediary Bank Account or Other ID Type / ID	-
Second Intermediary Bank Advice Type	--
Second Intermediary Bank Name / Address	--
Payment Details	NWK
Bank Details	--
Memo Details	--
Submitted By	JONATHAN GUERRERO BUSTOS
Submission Date/Time	12/10/2019, 13:28:57 GMT-05:00
Cheque Number	--
Status	Processed
Sub-Status	Settled at clearing System
Creation Method	Input

Quedo atenta,

Cordialmente

cid:c3e58260-006b-4177-8adf-a95f86ff5ed3

**Natalia Salgado**

Analista de asistencia en viaje  
AXA Partners Colombia

Calle 102 N. 17a-61,  
Bogota, Colombia  
Tel: 571 646 2828

**ASSISTANCE**

reinventando / los servicios

**CARTA DE GARANTIA****FECHA:** 19 de junio de 2019**CIUDAD:** Bogota DCSeñores:  
CLINICA ANGLOAMERICANA

REF: 4419005664

Apreciados Señores.

Mediante este documento les informamos que nuestra compañía asumirá los costos de la asistencia solicitada. Se requiere por favor tener en cuenta los siguientes datos y parametros:

**Monto autorizado:** \$6655**Moneda:** PEN - Nuevo Sol**Valor:** SEIS MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y CINCO SOLES**Nombre Paciente:** Martha Delfina Baquero Diaz**Tipo de asistencia:** SALA DE URGENCIAS**Cláusula de deducible:**

En caso de requerir mayor cobertura solicitamos nos envíen el reporte médico, el cual estará sujeto a auditoria medica. Por favor recordar que las facturas finales también estarán sujetas a dicha auditoría para su respectiva autorización o devolución.

Dicho reporte detallado debe ser enviado a nuestro e-mail 24/7: med.colombia@axa-assistance.com.co; así como confirmación de los costos totales de esta atención en la fecha de servicio.

**FACTURACIÓN**

Por favor generar sus facturas originales a nombre de: AXA Asistencia Colombia con número de identificación tributaria: 800.244.309-1. Adicionalmente incluir en su factura de cobro el siguiente número de expediente: 4419005664 y enviarlas al siguiente correo: claims.colombia@axa-assistance.com.co. Igualmente enviar fisicos a la dirección: Carrera 65 No. 81-28 – Parque Empresarial Entreríos.

Se recuerda que AXA Assistance Colombia actúa en su nombre propio, así mismo en nombre y en representación de las compañías filiales que conforman el Grupo AXA Assistance, a nombre de quienes se podría solicitar que el proveedor de servicios facture; AXA Assistance Colombia continúa siendo responsable del pago de las facturas.

Para procesar sus pagos de la forma más ágil posible, por favor adjuntar a su factura la información de la cuenta bancaria de: CLINICA ANGLOAMERICANA en donde se pueda realizar el pago de las facturas a través de transferencia bancaria desde el extranjero; indispensable que incluya:

Nombre cuenta del beneficiario

Número de cuenta

Banco Beneficiario

Código Swift

Agradecemos la atención brindada.

Cordialmente,

**DIEGO ALEJANDRO ROMERO JIMENEZ**  
**Travel Assistance Coordinator****ASSISTANCE**

reinventando / los servicios

La autorización de presupuesto aquí descrita está encaminada a la atención hospitalaria de este paciente y hace parte de la provisión para subsanar el padecimiento presentado. Así mismo, asegura la atención de las prácticas médicas inherentes única y exclusivamente al tratamiento requerido.

The authorization described here is the provision intended to fulfill the medical treatment of the patient's current ailment. Furthermore, this authorization exclusively covers the required treatment. Additional medical practice that does not obey to the patient's condition will not be covered.

CIUDAD	FECHA DE EMISIÓN			A CARGO DE	TASA DE CAMBIO
BOGOTA	11	12	2018	MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ	
DIRECCION			TELEFONO	IDENTIFICACION CLIENTE	FORMA DE PAGO
BOGOTA COLOMBIA				21060852	Contado

DETALLE					VALOR
CONTRATO: 4508400					
CONCEPTO	PERIODO	CANTIDAD	TARIFA		
TARJETAS DE ASISTENCIA INTERNACIONAL	dic-18	1	\$ 395,280		395,280
No. ORDEN DE COMPRA: 309595					

<b>SON:</b> TRESCIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS OCHENTA PESOS COLOMBIANOS <b>COMENTARIOS:</b> COLPATRIA SALES	<b>TOTAL</b>	COP	395.280
	<b>IVA</b>	COP	0
	<b>RETEFUENTE</b>	COP	0
	<b>RETEICA</b>	COP	0
	<b>RETEIVA</b>	COP	0
	<b>TOTAL A PAGAR</b>	COP	395.280

ESTA FACTURA DE VENTA SE ASIMILA EN TODOS SUS EFECTOS LEGALES A UNA LETRA DE CAMBIO

**ELABORADO POR:**

**RECIBIDO POR:**

Mail: facturacion@axa-assistance.com.co  
Tel: 6 46 28 28  
Nombre: Facturación AXA

SI SE PRESENTA ALGUNA INQUIETUD POR FAVOR CONTACTENOS

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA, y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

## CONDICIONES DE ASISTENCIA INTERNACIONAL

**1. Ámbito de territorialidad:** Países donde INTER PARTNER ASSISTANCE proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde todos los países del mundo excepto Colombia.

**2. Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad de validez definido para el Programa de asistencia.

### 3. Beneficiarios:

**3.1. Tarjeta MASTERCARD ESTÁNDAR:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD ESTÁNDAR emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD ESTÁNDAR emitida por COLPATRIA, durante los primeros cien (100) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento uno (101).

**Nota:** Se excluyen como Beneficiarios del Programa de asistencia en viaje a los tarjetahabientes Mastercard Cajasan y Mastercard Homecenter, excepto los Beneficiarios relacionados en base de datos suministrada por EL CONTRATANTE.

**3.2. Tarjeta VISA CLÁSICA:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA CLÁSICA emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA CLÁSICA emitida por COLPATRIA, durante los primeros cien (100) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento uno (101).

**3.3. Tarjeta MASTERCARD GOLD:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD GOLD emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD GOLD emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento un (101) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento dos (102).

**3.4. Tarjeta VISA ORO:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA ORO emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA ORO emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento un (101) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento dos (102).

**3.5. Tarjeta MASTERCARD EMPRESARIAL:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD EMPRESARIAL emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD EMPRESARIAL emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento un (101) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento dos (102).

**3.6. Tarjeta VISA EMPRESARIAL:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA EMPRESARIAL emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA EMPRESARIAL emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento un (101) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento dos (102).

**3.7. Tarjeta MASTERCARD PLATINUM:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD PLATINUM emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD PLATINUM emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento dos (102) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento tres (103).

**3.8. Tarjeta VISA PLATINUM:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA PLATINUM emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA PLATINUM emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento dos (102) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento tres (103).

**3.9. Tarjeta MASTERCARD BLACK:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD BLACK emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD BLACK emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento tres (103) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento cuatro (104).

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

**3.10. Tarjeta VISA SIGNATURE:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA SIGNATURE emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA SIGNATURE emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento tres (103) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento cuatro (104).

**3.11. Tarjeta VISA INFINITE:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA INFINITE emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA SIGNATURE emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento cuatro (104) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento cuatro (105).

**4. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.

**5. Enfermedad:** Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario, originada por primera vez y después de la fecha de salida de su Ciudad de residencia permanente, que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

**6. Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de INTER PARTNER ASSISTANCE a un Beneficiario.

**7. Equipo técnico de INTER PARTNER ASSISTANCE:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de INTER PARTNER ASSISTANCE a un Beneficiario.

**8. Evento:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente Programa de asistencia y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia.

**9. Países incluidos en el acuerdo Schengen:**

A la fecha de firma del presente Anexo, los países que conforman el acuerdo Schengen son: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, República Checa, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Suecia y Suiza y en general, todo país que solicite cubrimiento de 30.000 Euros o su equivalente en dólares para expedición de visas con el fin de otorgar permiso de entrada a este mismo.

## *Conoce las nuevas* **Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### **10. Países no incluidos en el acuerdo Schengen:**

El resto de países no incluidos en la definición anterior, punto número 9.

**11. Período de vigencia del servicio:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia y que está indicado en su tarjeta de crédito MASTERCAR o VISA emitida por COLPATRIA.

**12. Residencia permanente:** El domicilio habitual de un Beneficiario y que en este caso debe ser en Colombia.

**13. Servicios de asistencia:** Los servicios asistenciales que presta INTER PARTNER ASSISTANCE a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente Anexo.

**14. Situación de asistencia:** Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente Anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al Beneficiario a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

## **ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE**

Los Servicios de asistencia en viaje internacional, se prestarán bajo las siguientes condiciones:

- Los Servicios de asistencia son prestados durante los viajes que realice el Beneficiario dentro del Período de vigencia de su tarjeta de crédito.
- Los Servicios de asistencia serán prestados de acuerdo a las definiciones descritas en cada prestación y solamente en una situación de emergencia.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por Colpatria, aplicará únicamente la sumatoria de gastos médicos según el cubrimiento en cada tarjeta. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

### **1.1. REFERENCIA MÉDICA**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a INTER PARTNER ASSISTANCE, el Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE dará una contestación inicial a la petición de asistencia del Beneficiario y le asesorará con respecto a los inmediatos pasos que él deberá seguir. El Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE no hará un diagnóstico, pero a petición del Beneficiario, se ocupará para que se realice un diagnóstico apropiado:

- a) Mediante la visita personal de un médico
- b) Concertando cita para el Beneficiario en un centro médico apropiado.

### **1.2. TRASLADO MÉDICO**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a INTER PARTNER ASSISTANCE organizará la prestación del servicio y pagará por uno de los siguientes beneficios, a consecuencia de una condición médica:

- a) El control previo del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE en contacto



## *Conoce las nuevas* **Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**, (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar).

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

con el médico que atiende al Beneficiario herido o enfermo, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano.

b) El traslado al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el criterio del médico tratante y el Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE según la naturaleza de las heridas o la Enfermedad, por vehículo, ambulancia terrestre o avión de línea regular. El avión sanitario se utilizará en caso que las heridas o Enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio exclusivo del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a cuatro horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.

### **1.3. TRASLADO A DOMICILIO DESPUÉS DE TRATAMIENTO**

Si el Beneficiario, después del tratamiento local, según el criterio del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE, no puede regresar a su domicilio como pasajero normal, INTER PARTNER ASSISTANCE organizará su traslado por avión de línea regular u otro medio que considere adecuado y se hará cargo de todos los gastos suplementarios de ambulancias locales en aeropuerto, si fuese necesario, y en el caso que el tiquete de regreso no fuese válido para tal propósito.

### **1.4. TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE hará los arreglos que sean necesarios (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales que le fueran permitidas), organizará y pagará por uno de los siguientes beneficios:

- a) El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la Ciudad de residencia permanente (INTER PARTNER ASSISTANCE no reconocerá ni asumirá los gastos funerarios, ni de entierro o cremación) o,
- b) A solicitud de los herederos o Representantes del Beneficiario, el entierro local del Beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de INTER PARTNER ASSISTANCE por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

### **1.5. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA**

INTER PARTNER ASSISTANCE pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del Beneficiario en un hotel escogido por INTER PARTNER ASSISTANCE, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si ésta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE. Esta garantía quedará limitada hasta máximo los siguientes montos, de acuerdo al tipo de tarjeta, por noche y por Beneficiario, con un máximo de diez (10) noches.

## Conoce las nuevas Líneas de ASISTENCIA

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
GOLD / ORO	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
PLATINUM	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
BLACK / SIGNATURE	USD 300 por noche, máximo 10 noches	USD 300 por noche, máximo 10 noches
INFINITE	NA	USD 350 por noche, máximo 10 noches

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

#### 1.6. TIQUETE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a cinco (5) días, INTER PARTNER ASSISTANCE facilitará a un familiar o persona designada por el mismo y residente en la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario, un tiquete de ida y vuelta para visitarle. (Avión de línea regular con tarifa en clase económica en primera prioridad, o en taxi o autobús según sea el caso). En caso de requerirse visa o cualquier otra exigencia para el viaje, será tramitada y costeadada por el Beneficiario del tiquete.

#### 1.7. GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a cinco (5) días, INTER PARTNER ASSISTANCE pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel escogido por INTER PARTNER ASSISTANCE. Esta garantía quedará limitada hasta máximo los siguientes montos, de acuerdo al tipo de tarjeta, por noche y por persona, con un máximo de diez (10) noches.

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)

Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

#### GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
GOLD / ORO	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
PLATINUM	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
BLACK / SIGNATURE	USD 300 por noche, máximo 10 noches	USD 300 por noche, máximo 10 noches
INFINITE	NA	USD 350 por noche, máximo 10 noches

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

#### 1.8. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 15 AÑOS

En caso de Enfermedad o Accidente del Beneficiario, que deba permanecer hospitalizado y que se encuentre acompañado por un menor de 15 años, INTER PARTNER ASSISTANCE se hará cargo y pagará por:

- El tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, de regreso al domicilio del menor, en Colombia, en el caso que el tiquete no fuera válido para tal propósito.
- El acompañamiento del menor hasta el aeropuerto.
- Las formalidades de embarque de dichos menor.
- La coordinación con la aerolínea para que dicho menor pueda viajar en condición de menor no acompañado.
- Proporcionar a los familiares de dicho menor las informaciones relativas a su retorno.

#### 1.9. REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

INTER PARTNER ASSISTANCE organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del Beneficiario por avión de línea regular tarifa en clase económica, en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado, entendiéndose padres, hijos o su cónyuge, en la Ciudad de residencia permanente, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

#### 1.10. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**, (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobiar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un periodo superior a 8 días, INTER PARTNER ASSISTANCE facilitará a un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia, un tiquete de ida y vuelta (Tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de INTER PARTNER ASSISTANCE), para reemplazarle en las tareas y trabajos que el Beneficiario no pueda realizar a causa de su hospitalización.

#### **1.11. GASTOS DE HOTEL PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO**

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a ocho (8) días, INTER PARTNER ASSISTANCE pagará los gastos de estancia en un hotel escogido por INTER PARTNER ASSISTANCE, para un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia. Esta garantía quedará limitada hasta máximo los siguientes montos, de acuerdo al tipo de tarjeta, por noche y por persona, con un máximo de diez (10) noches.

<b>GASTOS DE HOTEL PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE</b>		
<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>MASTERCARD</b>	<b>VISA</b>
ESTANDAR / CLASICA	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
GOLD / ORO	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
PLATINUM	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
BLACK / SIGNATURE	USD 300 por noche, máximo 10 noches	USD 300 por noche, máximo 10 noches
INFINITE	NA	USD 350 por noche, máximo 10 noches

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

#### **1.12. GASTOS MÉDICOS PAÍSES INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN**

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de vigencia, INTER PARTNER ASSISTANCE organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta un máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito, así:

##### **1.12.1. TITULARES**

## Conoce las nuevas Líneas de ASISTENCIA

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### GASTOS MÉDICOS TITULARES DE LA TARJETA DE CRÉDITO PAÍSES INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	€ 30.000	€ 30.000
GOLD / ORO	€ 30.000	€ 30.000
PLATINUM	€ 30.000	€ 30.000
BLACK / SIGNATURE	€ 40.000	€ 40.000
INFINITE	NA	€ 40.000

INTER PARTNER ASSISTANCE no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

#### 1.12.2. BENEFICIARIOS DEL TITULAR

### GASTOS MÉDICOS BENEFICIARIOS\* PAÍSES INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	€ 30.000	€ 30.000
GOLD / ORO	€ 30.000	€ 30.000
PLATINUM	€ 30.000	€ 30.000
BLACK / SIGNATURE	€ 30.000	€ 40.000
INFINITE	NA	€ 40.000

\* Cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular de la tarjeta.

INTER PARTNER ASSISTANCE no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

#### 1.13. GASTOS MÉDICOS PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de vigencia, INTER PARTNER ASSISTANCE organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatría.com/ColpatríaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatría.com/ColpatríaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatría Básica.

farmacéuticos hasta un máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito, así:

#### 1.13.1. TITULARES

##### GASTOS MÉDICOS TITULARES DE LA TARJETA DE CRÉDITO PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 30.000	USD 30.000
GOLD / ORO	USD 40.000	USD 40.000
PLATINUM	USD 50.000	USD 50.000
BLACK / SIGNATURE	USD 60.000	USD 60.000
INFINITE	NA	USD 60.000

INTER PARTNER ASSISTANCE no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

#### 1.13.2. BENEFICIARIOS DEL TITULAR

##### GASTOS MÉDICOS BENEFICIARIOS\* PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 30.000	USD 30.000
GOLD / ORO	USD 40.000	USD 40.000
PLATINUM	USD 50.000	USD 50.000
BLACK / SIGNATURE	USD 60.000	USD 60.000
INFINITE	NA	USD 60.000

\* Cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular de la tarjeta.

#### 1.14. GASTOS ODONTOLÓGICOS

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita de carácter odontológico durante el Período de validez de la garantía, INTER PARTNER ASSISTANCE, organizará y pagará por los servicios odontológicos que se deriven de la atención de emergencia.

## Conoce las nuevas Líneas de ASISTENCIA

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobiar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

INTER PARTNER ASSISTANCE no cubrirá los servicios odontológicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud dental.

### 1.15. GASTOS FARMACÉUTICOS

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de validez de la garantía, INTER PARTNER ASSISTANCE, organizará y pagará los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada, hasta los siguientes montos:

GASTOS FARMACÉUTICOS		
TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 1.500	USD 1.500
GOLD / ORO	USD 2.000	USD 2.000
PLATINUM	USD 2.500	USD 2.500
BLACK / SIGNATURE	USD 2.500	USD 2.500
INFINITE	NA	USD 3.000

### 1.16. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS URGENTES

Si el Beneficiario requiere un medicamento urgente, prescrito por el médico tratante, como consecuencia de una hospitalización y dicho medicamento no se encuentre disponible, INTER PARTNER ASSISTANCE procurará localizar y enviar dicho medicamento, por el medio más adecuado. Los costos de los medicamentos serán por cuenta del Beneficiario. Lo anterior no implica responsabilidad alguna de INTER PARTNER ASSISTANCE en caso que el medicamento no se encontrase o no llegare oportunamente, cualquiera que fuese la causa, y/o por requisitos legales en el país de destino.

### 1.17. ADELANTO DE FIANZAS HOSPITALARIAS

En caso de hospitalización del Beneficiario y que los gastos incurridos superen el máximo establecido en los numerales 1.12. y 1.13, INTER PARTNER ASSISTANCE adelantará al Beneficiario las sumas indicadas en el presente inciso para el pago de dichos gastos adicionales. La cantidad adelantada deberá ser reembolsada a INTER PARTNER ASSISTANCE por el Beneficiario en un plazo de sesenta (60) días de otorgada.

## Conoce las nuevas Líneas de ASISTENCIA

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA, y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### ADELANTO DE FIANZAS HOSPITALARIAS

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 15.000	USD 15.000
GOLD / ORO	USD 15.000	USD 15.000
PLATINUM	USD 15.000	USD 15.000
BLACK / SIGNATURE	USD 25.000	USD 25.000
INFINITE	NA	USD 30.000

#### 1.18. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES

A solicitud del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE, certificará de manera escrita, los cubrimientos de gastos médicos a los cuales tenga derecho el Beneficiario, de acuerdo al presente Anexo.

#### 1.19. PAGO DE PENALIDAD POR CAMBIO DE FECHA EN TIQUETE AEREO

Si el Beneficiario a causa de Enfermedad o Accidente debe cambiar la fecha de su tiquete aéreo del trayecto regreso a su Ciudad de residencia, y por este cambio la aerolínea genera una penalidad en dinero, INTER PARTNER ASSISTANCE se hará cargo de dicha penalidad por cambio de fecha o la compra de un nuevo tiquete aéreo para que el Beneficiario pueda tomar su vuelo de regreso. Esta garantía aplica siempre y cuando el Beneficiario no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso. La penalidad o la compra se realizará conservando la clase del tiquete originalmente adquirido para tal propósito.

#### 1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

- El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos realizados fuera del país de residencia pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje u ocurridos en su país después del retorno del Beneficiario.
- Los gastos médicos en caso de urgencias vitales por efecto de enfermedades preexistentes y sus complicaciones. En el momento que INTER PARTNER ASSISTANCE determine a través de los reportes médicos y el concepto de su Equipo médico la existencia de una enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización, y/o tratamiento de urgencia, informara al Beneficiario que todos los gastos médicos, de tratamiento y atención de urgencia derivados de esta preexistencia serán en su totalidad por cuenta del Beneficiario e INTER PARTNER ASSISTANCE no tendrá ninguna obligación en este caso.



## *Conoce las nuevas* **Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**, Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobiar.

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

- d) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- e) No se cubrirá enfermedades cardíacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- f) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- g) Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- h) Enfermedades mentales o alienación.
- i) Tratamientos médicos en Colombia, incluidos los tratamientos derivados de una atención por urgencia cubierta por INTER PARTNER ASSISTANCE.
- j) Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la cobertura. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- k) Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intracraneanas de cualquier localización, ni eventos isquémicos. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- l) Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el Beneficiario.
- m) Cirugía plástica reconstructiva con fines estéticos. Se cubrirá únicamente la cirugía plástica reconstructiva de urgencia para asegurar la funcionalidad del paciente. Máximo setenta y dos (72) horas después del trauma inicial.
- n) Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- ñ) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- o) Cáncer y todos sus tratamientos
- p) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)
- q) Para la asistencia odontológica, quedan excluidas las coronas, prótesis dentales, resinas, tratamientos de conductos y de caries, extracciones de cordales, etc. Solamente se prestará la asistencia para tratamientos no invasivos.
- r) Autolesiones.
- s) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- t) La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes peligrosos o de alto riesgo.
- u) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- v) Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA, y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.



- w) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- x) SIDA y las enfermedades derivadas.
- y) Cuando el Beneficiario se auto asista y acceda a un hospital que no esté incluido dentro de la red médica de INTER PARTNER ASSISTANCE, a menos que INTER PARTNER ASSISTANCE autorice tal excepción previamente. Los siguientes centros médicos quedan expresamente excluidos: BEIJING UNITED FAMILY HOSPITAL AND CLINICS en CHINA (Beijing, Shanghai y Guangzhou). HOSPITEN BAVARO (Punta Cana); HOSPITEN SANTO DOMINGO (Santo Domingo); HOSPITEN (Cancún), Playa del Carmen (Riviera Maya), México & Tenerife, Lanzarote, Gran Canaria, Málaga en España. HAMPILAND CLINIC en CUZCO (Perú).
- z) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.
- aa) Los gastos médicos y hospitalarios dentro del territorio de Colombia.

#### **1.20. ASISTENCIA LEGAL**

A solicitud del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE referirá a un abogado local y/o un perito para que este ejerza la defensa y/o preste sus servicios a dicho Beneficiario en caso de cualquier denuncia o demanda en su contra. INTER PARTNER ASSISTANCE no será responsable ni tendrá obligación alguna frente a dicho Beneficiario con respecto de los servicios prestados por dicho abogado y/o el resultado de su gestión. La cobertura máxima para gastos judiciales es de USD 5.000 y para honorarios del abogado hasta USD 1.000.

#### **1.21. ADELANTO DE FIANZAS PARA GASTOS JUDICIALES**

En caso de arresto o detención del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, INTER PARTNER ASSISTANCE hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía hasta la cantidad máxima indicada en el presente inciso, a fin de procurar obtener la libertad provisional del Beneficiario. Queda excluida cualquier reclamación que se derive de un riesgo ocupacional, o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o cualquier otra acción criminal. Previamente a desembolso de cualquier avance de pago por INTER PARTNER ASSISTANCE, el Beneficiario o su representante deberán otorgar a INTER PARTNER ASSISTANCE una garantía del reembolso o si aplicare, autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente. La cantidad adelantada será reembolsada, debitada en la cuenta del Beneficiario o pagada a INTER PARTNER ASSISTANCE en un plazo de sesenta (60) días de otorgada, salvo que antes de transcurrido dicho plazo sea devuelta por las autoridades correspondientes al Beneficiario, en cuyo caso deberá ser reintegrada inmediatamente.

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

#### ADELANTO DE FIANZAS PARA GASTOS JUDICIALES

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 15.000	USD 15.000
GOLD / ORO	USD 15.000	USD 15.000
PLATINUM	USD 15.000	USD 15.000
BLACK / SIGNATURE	USD 25.000	USD 25.000
INFINITE	NA	USD 30.000

#### 1.22. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

En caso de pérdida o robo de un documento esencial para la continuación del viaje del Beneficiario (como, por ejemplo pasaporte, tarjeta de crédito, tiquete de compañía aérea.) INTER PARTNER ASSISTANCE proporcionará al Beneficiario la asesoría necesaria para que el mismo pueda cumplir las formalidades con las autoridades competentes en el país de ocurrencia y reemplazar dichos documentos perdidos o robados.

#### 1.23. REFERENCIAS DE TRADUCTORES

INTER PARTNER ASSISTANCE referirá y coordinará los servicios de traductores inglés y francés para que el Beneficiario pueda acceder a estos servicios en su viaje. El costo de los servicios adquiridos por el Beneficiarios correrá por su cuenta.

#### 1.24. SERVICIO DE REFERENCIAS DE GRÚAS Y TALLERES A NIVEL MUNDIAL

A solicitud del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE le indicará las direcciones y números de teléfonos de grúas y/o talleres más cercanos al lugar donde se encuentre el Beneficiario.

#### 1.25. COMPRA Y ENVÍO DE FLORES, CHOCOLATES Y OTROS REGALOS

INTER PARTNER ASSISTANCE se encargará de la compra y el envío de flores, chocolates y otros regalos que el Beneficiario solicite, según sus indicaciones. INTER PARTNER ASSISTANCE no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por daños eventuales sufridos al artículo comprado, y el costo total de los servicios y/o productos solicitados será por cuenta del Beneficiario, incluyendo impuestos y traslado de los productos.

INTER PARTNER ASSISTANCE se reserva el derecho de ejecución de los servicios solicitados por el Beneficiario y los productos y servicios se comprarán y entregarán de acuerdo a las regulaciones del país donde se haya solicitado compra y entrega.

#### 1.26. INFORMACIÓN

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobro)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

A solicitud del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE le informará o comunicará sobre los siguientes servicios, que sean prestados en las principales ciudades del mundo:

Información para Ejecutivos

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles

Información Turística

- Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas extranjeras
- Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas
- Principales hoteles a nivel internacional
- Impuestos de aeropuerto.

#### 1.27. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

INTER PARTNER ASSISTANCE se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, derivados de los servicios prestados del presente Programa de asistencia.

#### 1.28. COMPENSACIÓN POR RETRASO DE VUELO AEREO

En caso de presentarse retraso o demora de viaje en vuelo comercial, motivado por la aerolínea o las condiciones climáticas, siempre y cuando esta demora sea mayor a doce (12) horas, a partir de la hora prevista de salida, INTER PARTNER ASSISTANCE abonará al Beneficiario el importe máximo y único según se especifica a continuación:

#### COMPENSACIÓN POR RETRASO DE VUELO AEREO

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 200	USD 200
GOLD / ORO	USD 200	USD 200
PLATINUM	USD 200	USD 200
BLACK / SIGNATURE	USD 500	USD 500
INFINITE	NA	USD 750

Para tener derecho a dicho importe el Beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar a INTER PARTNER ASSISTANCE sobre la demora en el itinerario del vuelo, dentro de las seis (6) horas siguientes a la hora programada de vuelo.
- b) Enviar por FAX o correo electrónico a INTER PARTNER ASSISTANCE copia de la declaración de incidencia de demora de la compañía aérea, copia completa del

**CONTRATO NACIONAL PROGRAMA DE ASISTENCIA TARJETAS DE CREDITO  
SUSCRITO ENTRE BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A. y AXA  
ASISTENCIA COLOMBIA S.A.**

Entre los suscritos, a saber: Por una PARTE, **DANILO MORALES RODRIGUEZ** mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, obrando en calidad de Representante Legal de la sociedad **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**, sociedad legalmente constituida en la República de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal que se adjunta expedido por la Súper Intendencia Financiera de Colombia, (**ANEXO No. 1**), quién en adelante se denominará **EL CONTRATANTE**, y por la otra, **CARLOS EDUARDO ESPINOSA URICOECHEA**, mayor de edad, en su calidad de Representante Legal de la sociedad **AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.**, sociedad legalmente constituida, con domicilio en Bogotá, como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de la Ciudad de Bogotá que se adjunta (**ANEXO No. 2**) y quién en adelante se denominará **AXA ASISTENCIA**. Que **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.** y **AXA ASISTENCIA COLOMBIA**, quienes en adelante, en conjunto se denominarán **LAS PARTES**, reconocen recíprocamente las respectivas representaciones que ostentan y la capacidad legal necesaria para el presente acto, han decidido la formalización del presente contrato, el que se registrá de conformidad a las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRELIMINAR - DEFINICIONES CONTRACTUALES.**

Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente contrato, los términos definidos a continuación tendrán el significado que se les atribuye, así:

- 1. Ámbito de territorialidad:** AXA ASISTENCIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario en Colombia.
- 2. Beneficiarios:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito Mastercard emitida por COLPATRIA.
- 3. Fecha de inicio:** El primero (1º) de abril de 2.014.
- 4. Fecha de aniversario:** El treinta y uno (31) de marzo de 2.015 para el primer periodo de un (1) año y el día treinta y uno (31) de diciembre para cada año siguiente.

**5. Período de vigencia:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia, que será igual al Período de vigencia de su tarjeta de crédito Mastercard emitida por COLPATRIA.

**6. Programa de asistencia:** Servicios de asistencia brindados a los Beneficiarios a través de AXA ASISTENCIA, los cuales se encuentran descritos en los **ANEXOS No. 3, No. 4, No. 5 y No. 6** del presente contrato.

**7. Situación de asistencia:** Cualquier suceso o hecho de los descritos en el Programa de asistencia que de derecho al Beneficiario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Periodo de vigencia y el Ámbito de territorialidad establecido.

#### **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO DEL CONTRATO.**

El CONTRATANTE desea ofrecer el Programa de asistencia a los Beneficiarios a quienes les extenderá dichas prestaciones gratuitamente y sin ánimo de comercializarlas. Por su parte, AXA ASISTENCIA prestará los servicios del Programa de asistencia a los Beneficiarios. Por ello, LAS PARTES han decidido la formalización de este contrato para determinar las relaciones entre sí, relativas al Programa de asistencia.

#### **CLÁUSULA SEGUNDA - PROGRAMA DE COMUNICACIÓN.**

##### **2.1. Programa.**

Al CONTRATANTE le corresponderá realizar las siguientes actividades con el fin de dar a conocer el Programa de asistencia a los Beneficiarios, así:

a) El CONTRATANTE informará a los Beneficiarios su inclusión en el Programa de asistencia, relacionado en los **ANEXOS No. 3, No. 4, No. 5 y No. 6** del presente contrato.

b) También, EL CONTRATANTE dará a conocer a los Beneficiarios sus derechos, obligaciones, así como las exclusiones y procedimientos para el uso del Programa de asistencia.

##### **2.2. Información a AXA ASISTENCIA.**

Al iniciar el contrato y con el fin de identificar a los Beneficiarios, EL CONTRATANTE deberá comunicar a AXA ASISTENCIA los seis (6) primeros dígitos del número de las tarjetas de crédito que contarán con los servicios del Programa de asistencia. Igualmente, EL CONTRATANTE comunicará con anticipación a AXA ASISTENCIA cualquier cambio o inclusión que se genere en esta información.

### **CLÁUSULA TERCERA - PRESTACIONES.**

Los servicios que están incluidos en el Programa de asistencia que AXA ASISTENCIA prestará a los Beneficiarios, están especificados en los ANEXOS de este contrato, dichos ANEXOS serán debidamente firmados por LAS PARTES, formando parte integrante y complementando los términos y condiciones de este contrato.

Está expresamente establecido que:

**3.1.** Los servicios del Programa de asistencia serán prestados a través de AXA ASISTENCIA al Beneficiario; para estos efectos el Beneficiario los solicitará vía telefónica, siempre que no medie fuerza mayor o caso fortuito y dicha solicitud se efectúe dentro de los plazos y/o condiciones que expresamente se pacten en los ANEXOS de este contrato.

**3.2.** Las personas y/o profesionales designados por AXA ASISTENCIA son tenidos como agentes directos del Beneficiario asistido, sin recurso de naturaleza alguna contra AXA ASISTENCIA o EL CONTRATANTE en razón de tal designación.

**3.3.** Los servicios del Programa de asistencia serán prestados por AXA ASISTENCIA al Beneficiario, independientemente de quien haya reportado la emergencia a la central de alarma.

**3.4.** Los Beneficiarios tramitarán y efectuarán en forma directa con AXA ASISTENCIA, todas las comunicaciones, reclamaciones, pedidos de reembolso y otros tipos de pedidos derivados del Programa de asistencia prestados a los mismos por AXA ASISTENCIA, de acuerdo con lo establecido al respecto en los ANEXOS de este contrato.

**3.5.** En caso de reclamación, pedido de reembolso u otro tipo de pedido derivado del Programa de asistencia, efectuado directamente por el Beneficiario al CONTRATANTE, éste último lo enviará a AXA ASISTENCIA, quien tramitará la correspondiente reclamación con el Beneficiario para la solución a que haya lugar, sin perjuicio de la obligación que adquiere AXA ASISTENCIA en virtud de lo expuesto en la cláusula cuarta, numeral 4.7., del presente contrato.

### **CLÁUSULA CUARTA - OBLIGACIONES DE AXA ASISTENCIA.**

AXA ASISTENCIA conviene en:

**4.1.** Mantener a disposición de los Beneficiarios, la organización y estructura asistencial de AXA ASISTENCIA.

**4.2.** Mantener su organización y estructura asistencial en las condiciones de operatividad y eficacia que exija el Programa de asistencia.

**4.3.** Mantener en funcionamiento las oficinas centrales de alarma así como las permanentes centrales telefónicas que AXA ASISTENCIA designe para la atención de los Beneficiarios las veinticuatro (24) horas del día durante todo el año.

**4.4.** Gestionar hasta su conclusión los servicios del Programa de asistencia derivados de los compromisos asumidos en virtud del presente contrato, conforme al acuerdo de niveles y servicio establecidos en el **ANEXO No. 7** del presente contrato.

4.5. Asumir los costos de las Situaciones de asistencia que ocurran a los Beneficiarios, hasta los límites definidos en los ANEXOS de este contrato, así como todos los gastos en que se incurra por la prestación de los servicios del Programa de asistencia.

4.6. Prestar los Servicios de asistencia a todo Beneficiario que esté en una Situación de asistencia y que solicite a AXA ASISTENCIA la prestación de dichos servicios, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos, dentro de los términos de este contrato y sus ANEXOS.

4.7. Tener un área de servicio al cliente en donde se atienda y resuelva toda eventual reclamación de los Beneficiarios contra éste, con relación a los Servicios de asistencia, por lo tanto deberá dar toda la información que el CONTRATANTE pueda necesitar para resolver estas reclamaciones. AXA ASISTENCIA indicará con anterioridad al CONTRATANTE los datos de contrato del personal encargado de dar respuesta a dichas reclamaciones.

4.8. Celebrar por su propia cuenta y riesgo todos los convenios y/o contratos que se requieran para la prestación de los Servicios de asistencia a los Beneficiarios.

4.9. Las demás obligaciones que se deriven del texto del presente contrato y de los documentos que lo integran.

4.10. Dar cumplimiento al código de conducta de EL CONTRATANTE el cual regula las relaciones con sus aliados y/o proveedores de servicio y el cual se adjunta en el **ANEXO No. 8** del presente contrato.

#### **CLÁUSULA QUINTA - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.**

EL CONTRATANTE se obliga a:

5.1. Como mínimo con treinta (30) días de antelación, comunicar por escrito a AXA ASISTENCIA cualquier variación que pueda significar una alteración de las actuales circunstancias en las que AXA ASISTENCIA deba prestar sus Servicios de asistencia, tales como, pero no limitadas a, una disminución considerable (15% menor al volumen del inicio del convenio), del número de Beneficiarios de los Servicios de asistencia.

5.2. Efectuar los pagos como están establecidos en las cláusulas sexta y séptima del presente contrato.

5.3. Poner a disposición de AXA ASISTENCIA todos los documentos o registros que AXA ASISTENCIA solicite para la comprobación de la cantidad de Beneficiarios, siempre y cuando ésta revelación no afecte para EL CONTRATANTE el cumplimiento de las normas sobre reserva bancaria y/o Habeas Data .

5.4. Cuando AXA ASISTENCIA lo requiera, confirmar la titularidad del Beneficiario que demande una asistencia, la fecha de vencimiento de su tarjeta de crédito y su ciudad de residencia.

5.5. Informar por su cuenta, a los Beneficiarios, sobre sus derechos, obligaciones, limitaciones y restricciones a la responsabilidad de AXA ASISTENCIA, derivados del Programa de asistencia, previa aprobación de los textos por parte de AXA ASISTENCIA.



**5.6.** Colaborar con AXA ASISTENCIA en las comunicaciones con los Beneficiarios y dar todas las informaciones que AXA ASISTENCIA pueda necesitar para resolver estas solicitudes y/o peticiones.

**5.7.** Realizar todas las gestiones necesarias para que los Beneficiarios conozcan los derechos, obligaciones, exclusiones y procedimientos del Programa de servicios de asistencia.

**5.8.** Las demás obligaciones que se deriven del texto del presente contrato y de los documentos que lo integran.

#### **CLÁUSULA SEXTA - TARIFAS SEGÚN PROGRAMA DE ASISTENCIA.**

Como contraprestación por la obligación de prestar de los servicios de asistencia que asume AXA ASISTENCIA y adquiridos por EL CONTRATANTE, éste pagará a AXA ASISTENCIA mensualmente, la siguiente tarifa por tarjeta de crédito emitida, así:

##### **6.1. PROGRAMA ASISTENCIA EN VIAJE.**

#### **TARIFA PROGRAMA DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS EN VIAJE NACIONAL**

##### **PRECIO ANUAL POR TARJETA EN DOLARES**

<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>MASTERCARD</b>
ESTANDAR	USD 0,05 + IVA
CAJASAN	NA
HEMOCENTER (Tarjetas NO reportadas en base de datos)	NA
HEMOCENTER (Tarjetas SI reportadas en base de datos)	USD 0,05 + IVA
GOLD / EMPRESARIAL	USD 0,05 + IVA
PLATINUM	USD 0,05 + IVA
BLACK	USD 0,05 + IVA

##### **6.2. PROGRAMA ASISTENCIA AL VEHÍCULO Y AL HOGAR.**

#### **TARIFA PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y AL VEHÍCULO PRECIO ANUAL POR TARJETA EN DOLARES**

<b>TIPO DE TARJETA</b>	<b>MASTERCARD</b>
BÁSICAS	USD 0,22 + IVA
ESTANDAR	USD 0,25 + IVA
CAJASAN	USD 1,21 + IVA

HOMECENTER (Tarjetas NO reportadas en base de datos)	USD 1,21 + IVA
HOMECENTER (Tarjetas SI reportadas en base de datos)	NA
GOLD / EMPRESARIAL	USD 0,31 + IVA
PLATINUM	USD 0,77 + IVA
BLACK	USD 0,77 + IVA

### 6.3. PROGRAMA ASISTENCIA COLPATRIA YAMAHA – COLPATRIA TERPEL.

TARIFA PROGRAMA DE ASISTENCIA COLPATRIA YAMAHA – TERPEL PRECIO ANUAL POR TARJETA EN DOLARES	
TIPO DE TARJETA	MASTERCARD
BÁSICAS (TERPEL)	USD 0,57 + IVA
ESTANDAR (YAMAHA – TERPEL)	USD 0,83 + IVA
GOLD (YAMAHA – TERPEL)	USD 0,87 + IVA

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las tarifas de los servicios de asistencia se determinarán cada mes, así:

- EL CONTRATANTE reportará a AXA ASISTENCIA el número total de tarjetas de crédito Mastercard, por tipo de tarjeta, vigentes hasta el último día del mes inmediatamente anterior, durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.
- El total de tarjetas de crédito Mastercard emitidas por COLPATRIA, se multiplicará por la tarifa anual que corresponda, según Programa de asistencia y tipo de tarjeta, dividida por doce.
- AXA ASISTENCIA realizará la factura del Programa de asistencia.
- La factura del Programa de servicios de asistencia será enviada al CONTRATANTE dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada mes.

### CLÁUSULA SÉPTIMA – PAGO.

#### 7.1. Fecha de pago.

EL CONTRATANTE pagará la factura del Programa de asistencia a AXA ASISTENCIA mensualmente, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día de recibido de la factura por parte del CONTRATANTE.

#### 7.2. Lugar de pago.

EL CONTRATANTE pagará a AXA ASISTENCIA el valor total de la facturación en

la siguiente cuenta Bancaria en Colombia:

Banco : Banco de Bogotá  
Cuenta No : 291-18966-0  
Tipo de Cta : Corriente  
Beneficiario : AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

### **7.3. Moneda de pago.**

Las cuotas se pagarán en pesos colombianos (moneda vigente en Colombia)

### **7.4. Impuestos y retenciones.**

Los pagos que efectúe EL CONTRATANTE a AXA ASISTENCIA estarán sujetos a las retenciones previstas por la ley. Los impuestos que se generen o surjan serán asumidos a quien la ley tributaria impone la obligación de asumirlo.

### **7.5. Revisión de tarifas.**

#### **7.5.1. Revisión automática.**

Las tarifas indicadas en la cláusula sexta, serán actualizadas cada doce (12) meses contados a partir de la fecha de firma del contrato, de acuerdo con el IPC (Índice de Precios al Consumidor de Colombia), relativo al año inmediatamente anterior, determinado por el DANE o la entidad que haga sus veces.

#### **7.5.2. Revisión excepcional.**

Las tarifas podrán ser revisadas teniendo en cuenta las posibles fluctuaciones monetarias, la experiencia técnica o cualquier otra causa que modifique el riesgo corrido por AXA ASISTENCIA en la prestación del Programa de servicios de asistencia.

En este caso, AXA ASISTENCIA presentará al CONTRATANTE nuevas tarifas, tres (3) meses antes de la Fecha de aniversario de este contrato y LAS PARTES tendrán dos (2) meses para ponerse de acuerdo con estas nuevas tarifas. Después del acuerdo ente LAS PARTES, las tarifas serán aplicadas a partir de la Fecha de aniversario. A falta de acuerdo entre LAS PARTES, el contrato será automáticamente resuelto a la Fecha de aniversario.

### **CLÁUSULA OCTAVA - MATERIALES PUBLICITARIOS.**

De conformidad con el contenido de los ANEXOS del presente contrato, EL CONTRATANTE elaborará, preparará, producirá y distribuirá por su cuenta exclusiva todo el material publicitario que se usará para la comunicación a los Beneficiarios del Programa de servicios de asistencia.

EL CONTRATANTE someterá a AXA ASISTENCIA para su aprobación todo el material publicitario que EL CONTRATANTE produzca a su cargo, en el que se mencione el Programa de servicios de asistencia, previa a la emisión del mismo.

EL CONTRATANTE proporcionará a AXA ASISTENCIA en las direcciones que este indique, un juego de material publicitario, tan pronto como esté disponible.

El diseño de la publicidad, deberá ajustarse a las regulaciones que dice sobre la materia la Superintendencia Financiera de Colombia y La Superintendencia de Industria y Comercio.

#### **CLÁUSULA NOVENA - DURACIÓN DEL CONTRATO.**

La vigencia de este contrato se establece por un período de un (1) año contado desde la Fecha de inicio del presente contrato, es decir, a partir del primero (1º) de abril de 2.014, quedando renovado tácita y automáticamente por sucesivos períodos de un año después del vencimiento del primer período de un (1) año.

Sin perjuicio de ello, con un preaviso de noventa (90) días calendario, mediante carta certificada, cualquiera de LAS PARTES podrá comunicar a la otra su intención de no renovar el presente contrato al finalizar el primer periodo de un (1) año, o en las Fechas de aniversario siguientes, sin que por ello se genere pago alguno a título de indemnización o pena a favor de la otra PARTE. Las Situaciones de asistencia ocurridas antes de la fecha de finalización del contrato serán atendidas por AXA ASISTENCIA hasta su liquidación definitiva. EL CONTRATANTE deberá informar los Beneficiarios la terminación del Programa de servicios de asistencia prestados por AXA ASISTENCIA, en forma oportuna.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

No obstante lo establecido en la cláusula anterior, cualquiera de LAS PARTES tendrán derecho a resolver este contrato, mediante aviso por carta certificada enviada con noventa (90) días calendario de antelación a la fecha de efecto, en los siguientes casos:

**10.1.** En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones de LAS PARTES. Podrá concederse a la PARTE que haya incumplido un plazo de treinta (30) días calendario previos para remediar el incumplimiento, lo cual constará por escrito, si vencido el término no se obtiene respuesta favorable, será viable la causal de terminación.

**10.2.** En caso de insolvencia o suspensión de pagos, liquidación, pérdida o suspensión de la autorización para operar o incapacidad sobrevenida para proceder al pago de sus deudas, o al cumplimiento de las obligaciones.

**10.3.** En caso de guerra o cualquier otro acontecimiento imprevisto de fuerza mayor o caso fortuito para AXA ASISTENCIA que impida el normal desenvolvimiento de este contrato.

**10.4.** En caso de falta de pago por PARTE del CONTRATANTE en favor de AXA ASISTENCIA, de una o varias de las facturas de cobro o sus ajustes o de imposibilidad de pago de las mismas, por cualquier causa, en el lugar, fecha y moneda de pago acordados en este contrato, sin perjuicio de la facultad de AXA ASISTENCIA para reclamar al CONTRATANTE los pagos debidos.

**10.5.** En caso de que, como consecuencia de la modificación sustancial de las circunstancias en que AXA ASISTENCIA debe prestar sus servicios, (Ref. cláusula

2., 5.1. y 6.), AXA ASISTENCIA considere excesivamente gravosa en términos financieros o que sea inviable la continuación de este contrato y ambas PARTES no se hayan puesto de acuerdo en modificar las tarifas en el plazo de dos (2) meses calendario siguientes a la comunicación por escrito dirigida por AXA ASISTENCIA al CONTRATANTE de dicha modificación sustancial.

**10.6.** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de AXA ASISTENCIA en la prestación de los Servicios de asistencia a los Beneficiarios, o reiteradas quejas de los mismos, según lo estipulado en los ANEXOS del presente contrato; previa comprobación de la responsabilidad de AXA ASISTENCIA en cada situación.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - CLÁUSULA PENAL.**

El incumplimiento de alguna o algunas de las obligaciones que legal o contractualmente corresponden a LAS PARTES aquí contratantes, determina la expiración del contrato y habilita a la parte cumplida para dar por terminado el presente contrato. En ese mismo evento de incumplimiento se causará en favor de la parte cumplida y a cargo de la otra que incumpla, la obligación de pagar a título de pena el equivalente a sesenta mil dólares (USD 60.0000), suma exigible privada o judicialmente, previa comprobación de la responsabilidad de la parte incumplida.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.**

Ninguna de LAS PARTES será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas conforme lo expuesto en las normas colombianas.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - RESPONSABILIDAD.**

AXA ASISTENCIA atenderá y responderá frente a EL CONTRATANTE y/o los Beneficiarios, por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones del presente contrato, incluyendo las consecuencias que el mismo genere; así mismo, EL CONTRATANTE atenderá y responderá frente a AXA ASISTENCIA y/o los Beneficiarios, por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones del presente contrato, incluyendo las consecuencias que el mismo genere.

LAS PARTES se comprometen a notificarse recíprocamente de forma inmediata cualquier solicitud o petición, acción o procedimiento de los que tengan conocimiento y que puedan generar cualquier tipo de responsabilidad respecto de la otra PARTE. LAS PARTES se consultarán previamente y cooperarán en la defensa y tratamiento de dichas reclamaciones y, en el caso de cualquier acción judicial, podrán bien nombrar sus propios defensores o bien utilizar uno conjuntamente, previo acuerdo por escrito.



En el evento en que se genere algún tipo de indemnización extrajudicial, LAS PARTES acuerdan que esta quedará limitada por el monto del valor de la asistencia, excluyéndose en todo caso, daños morales, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni AXA ASISTENCIA, ni EL CONTRATANTE, podrán reclamarse), así como cualquier indemnización establecida que tenga naturaleza punitiva. En caso de instancia judicial, el monto de la indemnización será fijado por la autoridad competente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - INDEPENDENCIA DE LAS PARTES.**

Nada de lo que se indica en este contrato o en cualquier instrumento, convenio u otro documento entregado de conformidad al servicio ofrecido en el presente contrato o en relación con el mismo, convertirá a una de LAS PARTES en copartícipe o socio de la otra PARTE. Ambas partes son independientes con responsabilidad por todas las obligaciones que les conciernan, especialmente de tipo fiscal, laboral y de previsión social. Por lo tanto, el presente contrato es eminentemente comercial y no existe ningún tipo de vínculo laboral entre EL CONTRATANTE y AXA ASISTENCIA, ni sus empleados y/o dependientes; en consecuencia, la atención de todas las prestaciones que se deriven de la existencia de un contrato de trabajo donde EL CONTRATANTE tenga el carácter de empleado, así como aquellas que se derivan del Sistema General de Seguridad Social Integral estará únicamente a cargo de este, quien declara que para todos los efectos legales, obra como contratista independiente.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - CONFIDENCIALIDAD.**

En términos generales, EL CONTRATANTE y AXA ASISTENCIA aceptan darse un mutuo apoyo en las comunicaciones con terceros y con los Beneficiarios y en las eventuales reclamaciones de los mismos. Sin embargo, si por cualquier causa cualquiera de LAS PARTES tuvieran acceso a información confidencial acerca de otra PARTE en relación con su estructura organizacional, filosofía y objetivos de comercialización, competencia, resultados contables y financieros, etc., convienen en tratarla en forma confidencial y en no utilizarla para cualquier fin distinto al de este servicio y en no divulgarlo a tercero alguno sin el consentimiento por escrito de la otra PARTE.

LAS PARTES se comprometen expresamente a que toda la información, sea de carácter técnico, administrativo, comercial, financiero o personal, que obtengan en desarrollo o con ocasión del presente contrato, es confidencial; y por lo tanto, no podrá ser divulgada a terceros por ninguna de LAS PARTES, ni por personas vinculadas por cualquier medio a las mismas, bien sean trabajadores, subcontratistas, asesores, u otros agentes con o sin representación, salvo el caso en que dicha información llegue a ser de dominio público por cualquier otro medio; so pena de las acciones legales pertinentes y la indemnización de perjuicios a que haya lugar.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER CONFIDENCIAL.**

AXA ASISTENCIA se abstendrá de reproducir, revelar, divulgar o utilizar en cualquier forma para su beneficio o el de terceros, en todo o en parte la información que en el desarrollo del presente contrato con EL CONTRATANTE, llegare a descubrir, inferir, deducir, o conocer en forma directa o indirecta, salvo autorización previa y por escrito de EL CONTRATANTE. AXA ASISTENCIA utilizará dicha información para llevar a cabo exclusivamente las tareas inherentes al contrato haciendo uso de todos los medios a su alcance para evitar que esta información sea conocida o utilizada por terceros durante la vigencia del contrato o aún después de su terminación. En todo caso AXA ASISTENCIA indemnizará integralmente todos los perjuicios que sean causados a EL CONTRATANTE, sus accionistas, administradores o compañías filiales o subsidiarias, o a cualquier tercero, por la divulgación, uso indebido o no autorizado, aprovechamiento, etc, de la información conocida con ocasión del desarrollo del presente contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Se entenderá que toda la información suministrada por EL CONTRATANTE a AXA ASISTENCIA es confidencial y privilegiada, y queda sometida al deber de secreto y confidencialidad que se establece en esta cláusula.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Se entiende por información los datos, sonidos, imágenes o códigos, obrantes en cualquier documento, mensaje de datos, medio magnético, óptico o físico, así como la descubierta, inferida, deducida, comunicada o conocida por cualquier medio y forma por AXA ASISTENCIA o por cualquier persona que actúe en nombre de él en desarrollo del objeto del presente contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Se exceptúan de la obligación de confidencialidad, datos que eran conocidos o independientemente desarrollados toda información solicitada a AXA ASISTENCIA por autoridad judicial o administrativa competente. La existencia de toda solicitud de información hecha a AXA ASISTENCIA por autoridad judicial o administrativa deberá ser notificada de manera inmediata a EL CONTRATANTE y previa al suministro de la información a la autoridad judicial o administrativa solicitante.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Las obligaciones descritas en esta cláusula se conservarán indefinidamente con posterioridad a la terminación del convenio

**PARÁGRAFO QUINTO:** Será causal de terminación de este contrato que AXA ASISTENCIA revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, sin perjuicio de las demás acciones legales que EL CONTRATANTE pueda adelantar por los perjuicios ocasionados a éste.

**PARÁGRAFO SEXTO:** AXA ASISTENCIA deberá reportar inmediatamente y por escrito a EL CONTRATANTE cualquier situación que haya identificado de revelación o pérdida de información calificada como confidencial de acuerdo con los términos de esta cláusula y a tomar las medidas necesarias para minimizar el impacto y evitar que continúe la situación. Igualmente, AXA ASISTENCIA se compromete con EL CONTRATANTE a cooperar en todo lo que sea necesario para adelantar las investigaciones con el objeto de identificar las causas y posibles consecuencias del incidente.

**PARÁGRAFO SÉPTIMO:** Todo intercambio de información confidencial entre EL CONTRATANTE y AXA ASISTENCIA se efectuará de una manera segura, mediante procedimientos y protocolos de cifrado, para garantizar la confidencialidad e integridad de la información. Los procedimientos y protocolos los definirán las partes de acuerdo con los canales que se acuerden para el intercambio de información. Igualmente, AXA ASISTENCIA se compromete a conservar de manera segura la información confidencial de EL CONTRATANTE que mantenga en sus instalaciones y a conceder autorización de acceso a dicha información solo al personal estrictamente necesario para la ejecución de las funciones propias del presente contrato. AXA ASISTENCIA se compromete a no sacar de sus instalaciones la información confidencial de EL CONTRATANTE, salvo para efectuar los procedimientos de respaldo y contingencia que tenga AXA ASISTENCIA para cumplir con el contrato, y en cualquier caso, la información siempre deberá ser transportada de manera segura, utilizando protocolos de cifrado de la información semejantes o más robustos de los acordados con EL CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN.**

AXA ASISTENCIA se compromete a eliminar, mediante procedimientos seguros, la información de EL CONTRATANTE que por efecto de la ejecución del presente contrato tenga en su poder, bien sea porque la haya obtenido como parte del proceso o que EL CONTRATANTE se la haya remitido. En ningún caso, AXA ASISTENCIA puede conservar información confidencial de EL CONTRATANTE después de finalizado el periodo de retención definido para la misma en los procedimientos que se seguirán como parte del presente contrato, a menos que haya sido autorizado por EL CONTRATANTE, situación que debe constar por escrito, o por exigencias de ley. Terminado el contrato, AXA ASISTENCIA debe devolver a EL CONTRATANTE toda la información que conserve como parte del desarrollo del contrato y proceder a eliminar en forma segura las copias que queden en su poder. La eliminación de la información mediante un procedimiento seguro hace referencia a que la información no pueda ser recuperada después del mismo.



#### **CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - USOS DE MARCAS.**

Cada PARTE conviene en no usar las marcas, logotipos, nombres o cualquier otra designación, propiedad de la otra PARTE, sin su previo consentimiento por escrito. Lo anterior sin perjuicio que EL CONTRATANTE pueda indicar a los Beneficiarios los beneficios y servicios, a los cuales tienen derecho, mediante folletos o formularios que contengan la marca "AXA ASISTENCIA".

#### **PARÁGRAFO PRIMERO: PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR:**

a- Propiedad Intelectual: AXA ASISTENCIA no podrá usar el nombre y/o enseña comercial de EL CONTRATANTE así como la marca COLPATRIA, en programas de publicidad o marketing, ni podrá referirse a EL CONTRATANTE directa o indirectamente ante terceros sin el previo consentimiento por escrito de éste.

b-. Derechos de Autor: Toda la información, documentos, manuales, esquemas, obras de diversa índole, software y resultados directos que AXA ASISTENCIA llegare a desarrollar de manera exclusiva y por expreso mandato de EL CONTRATANTE, se entiende de propiedad y uso exclusivo de EL CONTRATANTE. y deberá ser entregada en su totalidad al mismo por AXA ASISTENCIA. Los demás manuales, esquemas, obras, software y resultados propios de la operación de AXA ASISTENCIA, pertenecen exclusivamente a ésta.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - AUDITORÍA.**

EL CONTRATANTE podrá realizar auditorías durante la ejecución del presente contrato, a través de funcionarios de la entidad o alguna firma especializada, con el objeto de verificar que los servicios se cumplan dentro de las condiciones, oportunidad, calidad y seguridad de la información, definidas en las diferentes cláusulas del presente contrato. AXA ASISTENCIA se compromete a corregir las situaciones identificadas por la auditoría y que pongan en riesgo la calidad del proceso y la seguridad de la información.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - CESIÓN DE CONTRATO.**

Este contrato será obligatorio y tendrá efecto solamente en beneficios de LAS PARTES y sus respectivos causahabientes y cesionarios, y ninguna otra entidad adquirirá o tendrá ningún derecho en virtud de este contrato.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Este contrato no puede ser cedido ni transmitido por ninguna de LAS PARTES sin previo consentimiento por escrito de la otra PARTE.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - NOTIFICACIONES.**

Todos los avisos, solicitudes y aprobaciones requeridas en este contrato:

**20.1.** Se efectuarán por escrito.

**20.2.** Se dirigirán a LAS PARTES en la dirección indicada en esta cláusula, a menos que se notifique por escrito el cambio de dirección.

**20.3.** Se considerarán efectuados, tanto si se entregan personalmente, como si se envían por correo (siempre que sea con porte pagado y registrado o certificado),

**20.4.** Las direcciones de las partes son las siguientes:

**BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**

Carrera 7A No 24 -89

Bogotá, Colombia

TEL: (571) 7456300

Correo electrónico: [trianajo@colpatria.com](mailto:trianajo@colpatria.com);

Contacto: Wilson Triana – Gerente Bancaseguros

**AXA ASISTENCIA COLOMBIA**

Carrera 11 No 82 -01 Piso 4

Bogotá, Colombia

TEL: (571) 644 6156

FAX: (571) 644 6190

Contacto: Lizet Rocio Plazas Millán – Director Comercial

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA – DIVISIBILIDAD.**

Si cualquiera de las condiciones o ANEXOS de este contrato resultare o llegare a ser contraria, en todo o en parte, a cualquier ley o norma aplicable, entonces esa disposición quedará invalidada y privada de fuerza y efectividad. Las restantes disposiciones del contrato continuarán en pleno vigor y efectividad, salvo cuando esa disposición invalidada tenga una naturaleza tan sustancial que frustre la finalidad del servicio, en cuyo caso el presente contrato quedará sin efecto.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA – TITULOS.**

Los títulos contenidos en el presente contrato son solamente para facilitar la referencia y no con el fin de definir, limitar, extender o describir el alcance o intención de ninguna disposición de la misma.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - DOMICILIO, LEY APLICABLE Y CLÁUSULA DE RESOLUCIÓN VINCULANTE.**

Para todos los efectos del cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, se señala como domicilio la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las leyes que regulan la materia en la República de Colombia. Las diferencias o controversias que surjan entre las partes, por concepto de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del contrato serán arregladas de la siguiente forma, y con base en los siguientes parámetros:

**PARÁMETROS:**

- 1.- Cualquier conflicto suscitado por causa o respecto de este acuerdo se resolverá según los procedimientos especificados en éste artículo, los que serán los únicos y exclusivos procedimientos para la resolución de tales conflictos.
- 2.- LAS PARTES intentarán de buena fe resolver con prontitud cualquier conflicto suscitado por causa o respecto de este acuerdo a través de una negociación entre ejecutivos que tengan autoridad para resolver la controversia y que estén en un nivel gerencial superior al de las personas directamente responsables de la administración de éste contrato.

**TRAMITE:**

- 1.- Cualquier parte puede dar aviso por escrito a la otra parte de cualquier conflicto no resuelto en el curso normal de su trato comercial con las personas definidas de primer nivel, y con un límite de 10 días hábiles seguidos tras la entrega de ese aviso, la parte receptora entregará a la otra una respuesta por escrito. El aviso y la respuesta incluirán: a) Una declaración de la posición de cada parte y un resumen de los argumentos que fundamentan esa posición y b) el nombre y título del ejecutivo que representará a esa parte y de cualquier otra persona que haya de acompañarlo.
- 2.- Dentro de los 10 días hábiles seguidos a la entrega del aviso de la parte interviniente, los ejecutivos de ambas partes deberán reunirse en tiempo y lugar mutuamente aceptables, en la ciudad de Bogotá, con miras a solucionar el conflicto.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - CLÁUSULA COMPROMISORIA.**

Bajo la condición de la fallida ejecución del procedimiento establecido en la cláusula anterior, toda controversia o diferencia que surja entre LAS PARTES, en razón de este contrato o en la celebración, ejecución, cumplimiento o liquidación del mismo, será resuelta por un Tribunal de Arbitramento, designado por la Cámara de Comercio de Bogotá, que se sujetará a las siguientes reglas: a) El Tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, b) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas en el Código de Comercio y a las demás normas establecidas para ello, c) El Tribunal decidirá en derecho, y d) El Tribunal funcionará en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.**

AXA ASISTENCIA, se obliga expresamente a entregar a EL CONTRATANTE, la información veraz y verificable que éste le exija para el cumplimiento de la normatividad relacionada con prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y a actualizar periódicamente sus datos durante la ejecución del contrato, suministrando la totalidad de los soportes que EL CONTRATANTE le

solicite. En el evento en que no se cumpla con la obligación consagrada en la presente cláusula, EL CONTRATANTE tendrá la facultad de dar por terminado el presente contrato en observancia de las normas vigentes. Para efectos de la terminación referida en el párrafo anterior bastará con el envío de una comunicación en ese sentido a la dirección registrada como de correspondencia.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** AXA ASISTENCIA certifica que cuenta con los medios idóneos para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y realizará las gestiones pertinentes para efectuar las verificaciones a que haya lugar con el fin de evitar el ingreso y egreso de recursos que provengan de actividades relacionadas con lavado de activos.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.**

Sin perjuicio de las demás garantías y pólizas previstas en este documento, AXA ASISTENCIA certifica que al interior de su organización tiene definido, implementado y probado el proceso para administrar la continuidad del negocio en el cual debe estar incluido la prevención, los planes de contingencia, la atención de emergencias, la administración de crisis y la capacidad de retorno a la operación normal.

Conforme con lo anterior, AXA ASISTENCIA se obliga a disponer ante EL CONTRATANTE, de los procedimientos de contingencia y continuidad del negocio, siempre y cuando no sean de carácter confidencial, donde se identifiquen los eventos que pueden afectar la operación, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal; certificaciones y resultados de las pruebas realizadas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia; también como el proceso de capacitación y concientización del plan a todos sus funcionarios y los procesos de interacción con EL CONTRATANTE.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA - PÓLIZAS.**

Hacen parte del presente contrato las pólizas de seguro que se mencionan a continuación, las cuales serán presentadas por AXA ASISTENCIA para la firma del presente contrato.

**a). DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, cuyo Beneficiario sea BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., vigente por un término equivalente a la vigencia del presente contrato y/o sus prórrogas y/o sus renovaciones, y tres (3) meses más, con un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del Contrato, y no podrá ser cancelada sin la previa autorización de EL CONTRATANTE.

**b). DE PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** Para garantizar el cumplimiento del pago de salarios y prestaciones sociales a los empleados y dependientes de AXA ASISTENCIA, vigente por un término equivalente a la vigencia del presente contrato y/o sus prórrogas y/o sus renovaciones, y tres (3) años más, con un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del Contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las garantías otorgadas no podrán ser canceladas sin autorización previa de EL CONTRATANTE.

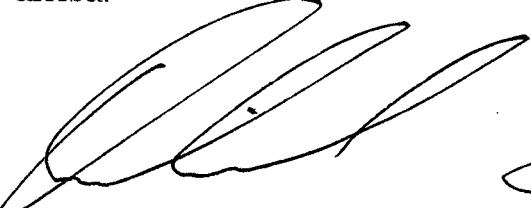
**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de presentarse reformas del contrato, AXA ASISTENCIA se compromete a gestionar las modificaciones de las pólizas a que haya lugar.

**PARÁGRAFO TERCERO:** AXA ASISTENCIA deberá mantener las pólizas vigentes, estando a su cargo el pago de primas y demás erogaciones que generen las mismas.

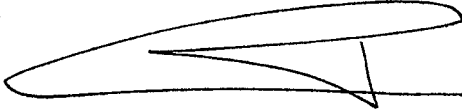
**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - MODIFICACIONES Y CAMBIOS.**

El presente contrato y sus **ANEXOS** constituyen el ofrecimiento completo del Servicio de asistencia por parte de AXA ASISTENCIA para los Beneficiarios. Por lo tanto, las modificaciones que se pudieren efectuar a la misma, se realizarán mediante otrosí suscritos por los representantes legales de cada una de LAS PARTES.

De acuerdo con los anteriores artículos, las partes rubrican cada hoja y firman el presente contrato, hecho en dos (2) originales, en el lugar y fecha indicados arriba.



**EL CONTRATANTE**  
**DANILO MORALES RODRIGUEZ**  
**C.C.79.158.994**  
**Representante Legal**  
**BANCO COLPATRIA MULTIBANCA**  
**COLPATRIA S.A.**



**AXA ASISTENCIA COLOMBIA**  
**CARLOS EDUARDO ESPINOSA**  
**URICOECHEA**  
**C.C. 80.425.076 de Usaquén**  
**Representante Legal**  
**AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.**

**CONTRATO NACIONAL PROGRAMA DE ASISTENCIA TARJETAS DE CREDITO SUSCRITO ENTRE BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A. y AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.**

Entre los suscritos, a saber: Por una PARTE, **DANILO MORALES RODRIGUEZ** mayor de edad, identificado como aparece al pie de su firma, obrando en calidad de Representante Legal de la sociedad **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**, sociedad legalmente constituida en la República de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal que se adjunta expedido por la Súper Intendencia Financiera de Colombia, (**ANEXO No. 1**), quién en adelante se denominará **EL CONTRATANTE**, y por la otra, **CARLOS EDUARDO ESPINOSA URICOECHEA**, mayor de edad, en su calidad de Representante Legal de la sociedad **AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.**, sociedad legalmente constituida, con domicilio en Bogotá, como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de la Ciudad de Bogotá que se adjunta (**ANEXO No. 2**) y quién en adelante se denominará **AXA ASISTENCIA**. Que **BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.** y **AXA ASISTENCIA COLOMBIA**, quienes en adelante, en conjunto se denominarán **LAS PARTES**, reconocen recíprocamente las respectivas representaciones que ostentan y la capacidad legal necesaria para el presente acto, han decidido la formalización del presente contrato, el que se regirá de conformidad a las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULA PRELIMINAR - DEFINICIONES CONTRACTUALES.**

Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente contrato, los términos definidos a continuación tendrán el significado que se les atribuye, así:

- 1. Ámbito de territorialidad:** AXA ASISTENCIA proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario en Colombia.
- 2. Beneficiarios:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito Visa emitida por COLPATRIA.
- 3. Fecha de inicio:** El primero (1º) de febrero de 2.012.
- 4. Fecha de aniversario:** El treinta y uno (31) de enero de 2.013 para el primer periodo de un (1) año y el día treinta y uno (31) de diciembre para cada año siguiente.
- 5. Período de vigencia:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia, que será igual al Período de vigencia de su tarjeta de crédito Visa emitida por COLPATRIA.
- 6. Programa de asistencia:** Servicios de asistencia brindados a los Beneficiarios a través de AXA ASISTENCIA, los cuales se encuentran descritos en los **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5** del presente contrato.

**7. Situación de asistencia:** Cualquier suceso o hecho de los descritos en el Programa de asistencia que de derecho al Beneficiario a recibir los servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Periodo de vigencia y el Ámbito de territorialidad establecido.

### **CLÁUSULA PRIMERA - OBJETO DEL CONTRATO.**

El CONTRATANTE desea ofrecer el Programa de asistencia a los Beneficiarios a quienes les extenderá dichas prestaciones gratuitamente y sin ánimo de comercializarlas. Por su parte, AXA ASISTENCIA prestará los servicios del Programa de asistencia a los Beneficiarios. Por ello, LAS PARTES han decidido la formalización de este contrato para determinar las relaciones entre sí, relativas al Programa de asistencia.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - PROGRAMA DE COMUNICACIÓN.**

#### **2.1. Programa.**

Al CONTRATANTE le corresponderá realizar las siguientes actividades con el fin de dar a conocer el Programa de asistencia a los Beneficiarios, así:

a) El CONTRATANTE informará a los Beneficiarios su inclusión en el Programa de asistencia, relacionado en los **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5** del presente contrato.

b) También, EL CONTRATANTE dará a conocer a los Beneficiarios sus derechos, obligaciones, así como las exclusiones y procedimientos para el uso del Programa de asistencia.

#### **2.2. Información a AXA ASISTENCIA.**

Al iniciar el contrato y con el fin de identificar a los Beneficiarios, EL CONTRATANTE deberá comunicar a AXA ASISTENCIA los seis (6) primeros dígitos del número de las tarjetas de crédito que contarán con los servicios del Programa de asistencia. Igualmente, EL CONTRATANTE comunicará con anticipación a AXA ASISTENCIA cualquier cambio o inclusión que se genere en esta información.

### **CLÁUSULA TERCERA - PRESTACIONES.**

Los servicios que están incluidos en el Programa de asistencia que AXA ASISTENCIA prestará a los Beneficiarios, están especificados en los **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5** de este contrato, dichos **ANEXOS** serán debidamente firmados por LAS PARTES, formando parte integrante y complementando los términos y condiciones de este contrato.

Está expresamente establecido que:

**3.1.** Los servicios del Programa de asistencia serán prestados a través de AXA ASISTENCIA al Beneficiario; para estos efectos el Beneficiario los solicitará vía telefónica, siempre que no medie fuerza mayor o caso fortuito y dicha solicitud se efectúe dentro de los plazos y/o condiciones que expresamente se pacten en los **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5** de este contrato.

**3.2.** Las personas y/o profesionales designados por AXA ASISTENCIA son tenidos como agentes directos del Beneficiario asistido, sin recurso de naturaleza alguna contra AXA ASISTENCIA o EL CONTRATANTE en razón de tal designación.

**3.3.** Los servicios del Programa de asistencia serán prestados por AXA ASISTENCIA al Beneficiario, independientemente de quien haya reportado la emergencia a la central de alarma.

**3.4.** Los Beneficiarios tramitarán y efectuarán en forma directa con AXA ASISTENCIA, todas las comunicaciones, reclamaciones, pedidos de reembolso y otros tipos de pedidos derivados del Programa de asistencia prestados a los mismos por AXA ASISTENCIA, de acuerdo con lo establecido al respecto en los **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5** de este contrato.

**3.5.** En caso de reclamación, pedido de reembolso u otro tipo de pedido derivado del Programa de asistencia, efectuado directamente por el Beneficiario al CONTRATANTE, éste último lo enviará a AXA ASISTENCIA, quien tramitará la correspondiente reclamación con el Beneficiario para la solución a que haya lugar, sin perjuicio de la obligación que adquiere AXA ASISTENCIA en virtud de lo expuesto en la cláusula cuarta, numeral 4.7., del presente contrato.

#### **CLÁUSULA CUARTA - OBLIGACIONES DE AXA ASISTENCIA.**

AXA ASISTENCIA conviene en:

**4.1.** Mantener a disposición de los Beneficiarios, la organización y estructura asistencial de AXA ASISTENCIA.

**4.2.** Mantener su organización y estructura asistencial en las condiciones de operatividad y eficacia que exija el Programa de asistencia.

**4.3.** Mantener en funcionamiento las oficinas centrales de alarma así como las permanentes centrales telefónicas que AXA ASISTENCIA designe para la atención de los Beneficiarios las veinticuatro (24) horas del día durante todo el año.

**4.4.** Gestionar hasta su conclusión los servicios del Programa de asistencia derivados de los compromisos asumidos en virtud del presente contrato, conforme al acuerdo de niveles y servicio establecidos en el **ANEXO No. 6** del presente contrato.

**4.5.** Asumir los costos de las Situaciones de asistencia que ocurran a los Beneficiarios, hasta los límites definidos en los **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5** de este contrato, así como todos los gastos en que se incurra por la prestación de los servicios del Programa de asistencia.

**4.6.** Prestar los Servicios de asistencia a todo Beneficiario que esté en una Situación de asistencia y que solicite a AXA ASISTENCIA la prestación de dichos servicios, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos, dentro de los términos de este contrato y sus **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5**.

**4.7.** Tener un área de servicio al cliente en donde se atienda y resuelva toda eventual reclamación de los Beneficiarios contra éste, con relación a los Servicios de asistencia, por lo tanto deberá dar toda la información que el CONTRATANTE pueda necesitar para resolver estas reclamaciones. AXA ASISTENCIA indicará con anterioridad al CONTRATANTE los datos de contrato del personal encargado de dar respuesta a dichas reclamaciones.

**4.8.** Celebrar por su propia cuenta y riesgo todos los convenios y/o contratos que se requieran para la prestación de los Servicios de asistencia a los Beneficiarios.



**4.9.** Las demás obligaciones que se deriven del texto del presente contrato y de los documentos que lo integran.

**4.10.** Dar cumplimiento al código de conducta de EL CONTRATANTE el cual regula las relaciones con sus aliados y/o proveedores de servicio y el cual se adjunta en el **ANEXO No. 7** del presente contrato.

**CLÁUSULA QUINTA - OBLIGACIONES DEL CONTRATANTE.**

EL CONTRATANTE se obliga a:

**5.1.** Como mínimo con treinta (30) días de antelación, comunicar por escrito a AXA ASISTENCIA cualquier variación que pueda significar una alteración de las actuales circunstancias en las que AXA ASISTENCIA deba prestar sus Servicios de asistencia, tales como, pero no limitadas a, una disminución considerable del número de Beneficiarios de los Servicios de asistencia.

**5.2.** Efectuar los pagos como están establecidos en las cláusulas sexta y séptima del presente contrato.

**5.3.** Poner a disposición de AXA ASISTENCIA todos los documentos o registros que AXA ASISTENCIA solicite para la comprobación de la cantidad de Beneficiarios, siempre y cuando ésta revelación no sea de carácter reservado.

**5.4.** Cuando AXA ASISTENCIA lo requiera, confirmar la titularidad del Beneficiario que demande una asistencia, la fecha de vencimiento de su tarjeta de crédito y su ciudad de residencia.

**5.5.** Informar por su cuenta, a los Beneficiarios, sobre sus derechos, obligaciones, limitaciones y restricciones a la responsabilidad de AXA ASISTENCIA, derivados del Programa de asistencia, previa aprobación de los textos por parte de AXA ASISTENCIA.

**5.6.** Colaborar con AXA ASISTENCIA en las comunicaciones con los Beneficiarios y dar todas las informaciones que AXA ASISTENCIA pueda necesitar para resolver estas solicitudes y/o peticiones.

**5.7.** Realizar todas las gestiones necesarias los Beneficiarios conozcan los derechos, obligaciones, exclusiones y procedimientos del Programa de servicios de asistencia.

**5.8.** Las demás obligaciones que se deriven del texto del presente contrato y de los documentos que lo integran.

**CLÁUSULA SEXTA - TARIFAS SEGÚN PROGRAMA DE ASISTENCIA.**

Como contraprestación por la obligación de prestar de los servicios de asistencia que asume AXA ASISTENCIA y adquiridos por EL CONTRATANTE, éste pagará a AXA ASISTENCIA mensualmente, la siguiente tarifa por tarjeta de crédito emitida, así:

**6.1. PROGRAMA ASISTENCIA EN VIAJE.**

<b>TARIFA PROGRAMA DE ASISTENCIA A LAS PERSONAS EN VIAJE NACIONAL</b>
---

<b>PRECIO ANUAL POR TARJETA EN DOLARES</b>
--

TIPO DE TARJETA	VISA
CLASICA	USD 0,05 + IVA
ORO	USD 0,05 + IVA
PLATINUM	USD 0,05 + IVA
SIGNATURE	USD 0,05 + IVA
INFINITE	USD 0,05 + IVA

## **6.2. PROGRAMA ASISTENCIA AL VEHÍCULO Y AL HOGAR.**

TARIFA PROGRAMA DE ASISTENCIA AL HOGAR Y AL VEHÍCULO PRECIO ANUAL POR TARJETA EN DOLARES	
TIPO DE TARJETA	VISA
CLASICA	USD 0,25 + IVA
ORO	USD 0,31 + IVA
PLATINUM	USD 0,77 + IVA
SIGNATURE	USD 0,77 + IVA
INFINITE	USD 0,77 + IVA

**PARÁGRAFO PRIMERO: PARÁGRAFO PRIMERO:** Las tarifas de los servicios de asistencia se determinarán cada mes, así:

a) EL CONTRATANTE reportará a AXA ASISTENCIA el número total de tarjetas de crédito Visa, por tipo de tarjeta, vigentes hasta el último día del mes inmediatamente anterior, durante los primeros cinco (5) días hábiles de cada mes.

b) El total de tarjetas de crédito Visa emitidas por COLPATRIA, se multiplicará por la tarifa anual que corresponda, según Programa de asistencia y tipo de tarjeta, dividida por doce.

c) AXA ASISTENCIA realizará la factura del Programa de asistencia.

d) La factura del Programa de servicios de asistencia será enviada al CONTRATANTE dentro de los primeros quince (15) días calendario de cada mes.

## **CLÁUSULA SÉPTIMA - PAGO.**

### **7.1. Fecha de pago.**

EL CONTRATANTE pagará la factura del Programa de asistencia a AXA ASISTENCIA mensualmente, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días calendario, contados a partir del día de recibido de la factura por parte del CONTRATANTE.

**7.2. Lugar de pago.**

EL CONTRATANTE pagará a AXA ASISTENCIA el valor total de la facturación en la siguiente cuenta Bancaria en Colombia:

Banco : Citibank  
Cuenta No : 5066018026  
Tipo de Cta : Ahorros  
Beneficiario : AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

**7.3. Moneda de pago.**

Las cuotas se pagarán en pesos colombianos (moneda vigente en Colombia)

**7.4. Impuestos y retenciones.**

Los pagos que efectúe EL CONTRATANTE a AXA ASISTENCIA estarán sujetos a las retenciones previstas por la ley. Los impuestos que se generen o surjan serán asumidos a quien la ley tributaria impone la obligación de asumirlo.

**7.5. Revisión de tarifas.**

**7.5.1. Revisión automática.**

Las tarifas indicadas en la cláusula sexta, serán actualizadas cada doce (12) meses contados a partir de la fecha de firma del contrato, de acuerdo con el IPC (Índice de Precios al Consumidor de Colombia), relativo al año inmediatamente anterior, determinado por el DANE o la entidad que haga sus veces.

**7.5.2. Revisión excepcional.**

Las tarifas podrán ser revisadas teniendo en cuenta las posibles fluctuaciones monetarias, la experiencia técnica o cualquier otra causa que modifique el riesgo corrido por AXA ASISTENCIA en la prestación del Programa de servicios de asistencia.

En este caso, AXA ASISTENCIA presentará al CONTRATANTE nuevas tarifas, tres (3) meses antes de la Fecha de aniversario de este contrato y LAS PARTES tendrán dos (2) meses para ponerse de acuerdo con estas nuevas tarifas. Después del acuerdo ente LAS PARTES, las tarifas serán aplicadas a partir de la Fecha de aniversario. A falta de acuerdo entre LAS PARTES, el contrato será automáticamente resuelto a la Fecha de aniversario.

**CLÁUSULA OCTAVA - MATERIALES PUBLICITARIOS.**

De conformidad con el contenido de los **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5** del presente contrato, EL CONTRATANTE elaborará, preparará, producirá y distribuirá por su cuenta exclusiva todo el material publicitario que se usará para la comunicación a los Beneficiarios del Programa de servicios de asistencia.

EL CONTRATANTE someterá a AXA ASISTENCIA para su aprobación todo el material publicitario que EL CONTRATANTE produzca a su cargo, en el que se mencione el Programa de servicios de asistencia, previa a la emisión del mismo.

EL CONTRATANTE proporcionará a AXA ASISTENCIA en las direcciones que este indique, un juego de material publicitario, tan pronto como esté disponible.

El diseño de la publicidad, deberá ajustarse a las regulaciones que dice sobre la materia la Superintendencia Financiera de Colombia y La Superintendencia de Industria y Comercio.

**CLÁUSULA NOVENA - DURACIÓN DEL CONTRATO.**

La vigencia de este contrato se establece por un período de un (1) año contado desde la Fecha de inicio del presente contrato, es decir, a partir del primero (1º) de febrero de 2.012, quedando renovado tácita y automáticamente por sucesivos periodos de un año después del vencimiento del primer periodo de un (1) año.

Sin perjuicio de ello, con un preaviso de noventa (90) días calendario, mediante carta certificada, cualquiera de LAS PARTES podrá comunicar a la otra su intención de no renovar el presente contrato al finalizar el primer periodo de un (1) año, o en las Fechas de aniversario siguientes, sin que por ello se genere pago alguno a título de indemnización o pena a favor de la otra PARTE. Las Situaciones de asistencia ocurridas antes de la fecha de finalización del contrato serán atendidas por AXA ASISTENCIA hasta su liquidación definitiva. EL CONTRATANTE deberá informar los Beneficiarios la terminación del Programa de servicios de asistencia prestados por AXA ASISTENCIA, en forma oportuna.

**CLÁUSULA DÉCIMA - RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.**

No obstante lo establecido en la cláusula anterior, cualquiera de LAS PARTES tendrán derecho a resolver este contrato, mediante aviso por carta certificada enviada con noventa (90) días calendario de antelación a la fecha de efecto, en los siguientes casos:

**10.1.** En caso de incumplimiento grave de alguna de las obligaciones de LAS PARTES. Podrá concederse a la PARTE que haya incumplido un plazo de treinta (30) días calendario previos para remediar el incumplimiento, lo cual constará por escrito, si vencido el término no se obtiene respuesta favorable, será viable la causal de terminación.

**10.2.** En caso de insolvencia o suspensión de pagos, liquidación, pérdida o suspensión de la autorización para operar o incapacidad sobrevenida para proceder al pago de sus deudas, o al cumplimiento de las obligaciones.

**10.3.** En caso de guerra o cualquier otro acontecimiento imprevisto de fuerza mayor o caso fortuito para AXA ASISTENCIA que impida el normal desenvolvimiento de este contrato.

**10.4.** En caso de falta de pago por PARTE del CONTRATANTE en favor de AXA ASISTENCIA, de una o varias de las facturas de cobro o sus ajustes o de imposibilidad de pago de las mismas, por cualquier causa, en el lugar, fecha y moneda de pago acordados en este contrato, sin perjuicio de la facultad de AXA ASISTENCIA para reclamar al CONTRATANTE los pagos debidos.

**10.5.** En caso de que, como consecuencia de la modificación sustancial de las circunstancias en que AXA ASISTENCIA debe prestar sus servicios, (Ref. cláusula 2., 5.1. y 6.), AXA ASISTENCIA considere excesivamente gravosa la continuación de este contrato y ambas PARTES no se hayan puesto de acuerdo en modificar las tarifas en el plazo de dos (2) meses calendario siguientes a la comunicación

por escrito dirigida por AXA ASISTENCIA al CONTRATANTE de dicha modificación sustancial.

**10.6.** En caso de incumplimiento total o parcial por parte de AXA ASISTENCIA en la prestación de los Servicios de asistencia a los Beneficiarios, o reiteradas quejas de los mismos, según lo estipulado en los **ANEXOS No. 3, No. 4 y No. 5** del presente contrato; previa comprobación de la responsabilidad de AXA ASISTENCIA en cada situación.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA - CLÁUSULA PENAL.**

El incumplimiento de alguna o algunas de las obligaciones que legal o contractualmente corresponden a LAS PARTES aquí contratantes, determina la expiración del contrato y habilita a la parte cumplida para dar por terminado el presente contrato. En ese mismo evento de incumplimiento se causará en favor de la parte cumplida y a cargo de la otra que incumpla, la obligación de pagar a título de pena el equivalente al (25%) del valor total del presente contrato, suma exigible privada o judicialmente, previa comprobación de la responsabilidad de la parte incumplida.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO.**

Ninguna de LAS PARTES será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas conforme lo expuesto en las normas colombianas.

**CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA - RESPONSABILIDAD.**

AXA ASISTENCIA atenderá y responderá frente a EL CONTRATANTE y/o los Beneficiarios, por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones del presente contrato, incluyendo las consecuencias que el mismo genere; así mismo, EL CONTRATANTE atenderá y responderá frente a AXA ASISTENCIA y/o los Beneficiarios, por el incumplimiento de cualquiera de sus obligaciones del presente contrato, incluyendo las consecuencias que el mismo genere.

LAS PARTES se comprometen a notificarse recíprocamente de forma inmediata cualquier solicitud o petición, acción o procedimiento de los que tengan conocimiento y que puedan generar cualquier tipo de responsabilidad respecto de la otra PARTE. LAS PARTES se consultarán previamente y cooperarán en la defensa y tratamiento de dichas reclamaciones y, en el caso de cualquier acción judicial, podrán bien nombrar sus propios defensores o bien utilizar uno conjuntamente, previo acuerdo por escrito.

En el evento en que se genere algún tipo de indemnización extrajudicial, LAS PARTES acuerdan que esta quedará limitada por el monto del valor de la asistencia, excluyéndose en todo caso, daños morales, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni AXA ASISTENCIA, ni EL CONTRATANTE, podrán reclamarse), así como cualquier indemnización establecida que tenga naturaleza punitiva. En caso de instancia judicial, el monto de la indemnización será fijado por la autoridad competente.

**CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA - INDEPENDENCIA DE LAS PARTES.**

Nada de lo que se indica en este contrato o en cualquier instrumento, convenio u otro documento entregado de conformidad al servicio ofrecido en el presente contrato o en relación con el mismo, convertirá a una de LAS PARTES en copartípe o socio de la otra PARTE. Ambas partes son independientes con responsabilidad por todas las obligaciones que les conciernan, especialmente de tipo fiscal, laboral y de previsión social. Por lo tanto, el presente contrato es eminentemente comercial y no existe ningún tipo de vínculo laboral entre EL CONTRATANTE y AXA ASISTENCIA, ni sus empleados y/o dependientes; en consecuencia, la atención de todas las prestaciones que se deriven de la existencia de un contrato de trabajo donde EL CONTRATANTE tenga el carácter de empleado, así como aquellas que se derivan del Sistema General de Seguridad Social Integral estará únicamente a cargo de este, quien declara que para todos los efectos legales, obra como contratista independiente.

**CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - CONFIDENCIALIDAD.**

En términos generales, EL CONTRATANTE y AXA ASISTENCIA aceptan darse un mutuo apoyo en las comunicaciones con terceros y con los Beneficiarios y en las eventuales reclamaciones de los mismos. Sin embargo, si por cualquier causa cualquiera de LAS PARTES tuvieran acceso a información confidencial acerca de otra PARTE en relación con su estructura organizacional, filosofía y objetivos de comercialización, competencia, resultados contables y financieros, etc., convienen en tratarla en forma confidencial y en no utilizarla para cualquier fin distinto al de este servicio y en no divulgarlo a tercero alguno sin el consentimiento por escrito de la otra PARTE.

LAS PARTES se comprometen expresamente a que toda la información, sea de carácter técnico, administrativo, comercial, financiero o personal, que obtengan en desarrollo o con ocasión del presente contrato, es confidencial; y por lo tanto, no podrá ser divulgada a terceros por ninguna de LAS PARTES, ni por personas vinculadas por cualquier medio a las mismas, bien sean trabajadores, subcontratistas, asesores, u otros agentes con o sin representación, salvo el caso en que dicha información llegue a ser de dominio público por cualquier otro medio; so pena de las acciones legales pertinentes y la indemnización de perjuicios a que haya lugar.

**CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER CONFIDENCIAL.**

AXA ASISTENCIA se abstendrá de reproducir, revelar, divulgar o utilizar en cualquier forma para su beneficio o el de terceros, en todo o en parte la información que en el desarrollo del presente contrato con EL CONTRATANTE, llegare a descubrir, inferir, deducir, o conocer en forma directa o indirecta, salvo autorización previa y por escrito de EL CONTRATANTE. AXA ASISTENCIA utilizará dicha información para llevar a cabo exclusivamente las tareas inherentes al contrato haciendo uso de todos los medios a su alcance para evitar que esta información sea conocida o utilizada por terceros durante la vigencia del contrato o aún después de su terminación. En todo caso AXA ASISTENCIA indemnizará integralmente todos los perjuicios que sean causados a EL CONTRATANTE, sus accionistas, administradores o compañías filiales o

subsidiarias, o a cualquier tercero, por la divulgación, uso indebido o no autorizado, aprovechamiento, etc, de la información conocida con ocasión del desarrollo del presente contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Se entenderá que toda la información suministrada por EL CONTRATANTE a AXA ASISTENCIA es confidencial y privilegiada, y queda sometida al deber de secreto y confidencialidad que se establece en esta cláusula.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Se entiende por información los datos, sonidos, imágenes o códigos, obrantes en cualquier documento, mensaje de datos, medio magnético, óptico o físico, así como la descubierta, inferida, deducida, comunicada o conocida por cualquier medio y forma por AXA ASISTENCIA o por cualquier persona que actúe en nombre de él en desarrollo del objeto del presente contrato.

**PARÁGRAFO TERCERO:** Se exceptúan de la obligación de confidencialidad, datos que eran conocidos o independientemente desarrollados toda información solicitada a AXA ASISTENCIA por autoridad judicial o administrativa competente. La existencia de toda solicitud de información hecha a AXA ASISTENCIA por autoridad judicial o administrativa deberá ser notificada de manera inmediata a EL CONTRATANTE y previa al suministro de la información a la autoridad judicial o administrativa solicitante.

**PARÁGRAFO CUARTO:** Las obligaciones descritas en esta cláusula se conservarán indefinidamente con posterioridad a la terminación del convenio

**PARÁGRAFO QUINTO:** Será causal de terminación de este contrato que AXA ASISTENCIA revele los secretos técnicos o comerciales o dé a conocer asuntos de carácter reservado, sin perjuicio de las demás acciones legales que EL CONTRATANTE pueda adelantar por los perjuicios ocasionados a éste.

**PARÁGRAFO SEXTO:** AXA ASISTENCIA deberá reportar inmediatamente y por escrito a EL CONTRATANTE cualquier situación que haya identificado de revelación o pérdida de información calificada como confidencial de acuerdo con los términos de esta cláusula y a tomar las medidas necesarias para minimizar el impacto y evitar que continúe la situación. Igualmente, AXA ASISTENCIA se compromete con EL CONTRATANTE a cooperar en todo lo que sea necesario para adelantar las investigaciones con el objeto de identificar las causas y posibles consecuencias del incidente.

**PARÁGRAFO SÉPTIMO:** Todo intercambio de información confidencial entre EL CONTRATANTE y AXA ASISTENCIA se efectuará de una manera segura, mediante procedimientos y protocolos de cifrado, para garantizar la confidencialidad e integridad de la información. Los procedimientos y protocolos los definirán las partes de acuerdo con los canales que se acuerden para el intercambio de información. Igualmente, AXA ASISTENCIA se compromete a conservar de manera segura la información confidencial de EL CONTRATANTE que mantenga en sus instalaciones y a conceder autorización de acceso a dicha información solo al personal estrictamente necesario para la ejecución de las

funciones propias del presente contrato. AXA ASISTENCIA se compromete a no sacar de sus instalaciones la información confidencial de EL CONTRATANTE, salvo para efectuar los procedimientos de respaldo y contingencia que tenga AXA ASISTENCIA para cumplir con el contrato, y en cualquier caso, la información siempre deberá ser transportada de manera segura, utilizando protocolos de cifrado de la información semejantes o más robustos de los acordados con EL CONTRATANTE.

**CLÁUSULA DÉCIMA SÉPTIMA - ELIMINACIÓN DE INFORMACIÓN.**

AXA ASISTENCIA se compromete a eliminar, mediante procedimientos seguros, la información de EL CONTRATANTE que por efecto de la ejecución del presente contrato tenga en su poder, bien sea porque la haya obtenido como parte del proceso o que EL CONTRATANTE se la haya remitido. En ningún caso, AXA ASISTENCIA puede conservar información confidencial de EL CONTRATANTE después de finalizado el periodo de retención definido para la misma en los procedimientos que se seguirán como parte del presente contrato, a menos que haya sido autorizado por EL CONTRATANTE, situación que debe constar por escrito, o por exigencias de ley. Terminado el contrato, AXA ASISTENCIA debe devolver a EL CONTRATANTE toda la información que conserve como parte del desarrollo del contrato y proceder a eliminar en forma segura las copias que queden en su poder. La eliminación de la información mediante un procedimiento seguro hace referencia a que la información no pueda ser recuperada después del mismo.

**CLÁUSULA DÉCIMA OCTAVA - USOS DE MARCAS.**

Cada PARTE conviene en no usar las marcas, logotipos, nombres o cualquier otra designación, propiedad de la otra PARTE, sin su previo consentimiento por escrito. Lo anterior sin perjuicio que EL CONTRATANTE pueda indicar a los Beneficiarios los beneficios y servicios, a los cuales tienen derecho, mediante folletos o formularios que contengan la marca "AXA ASISTENCIA".

**PARÁGRAFO PRIMERO: PROPIEDAD INTELECTUAL Y DERECHOS DE AUTOR:**

a- Propiedad Intelectual: AXA ASISTENCIA no podrá usar el nombre y/o enseña comercial de EL CONTRATANTE así como la marca COLPATRIA, en programas de publicidad o marketing, ni podrá referirse a EL CONTRATANTE directa o indirectamente ante terceros sin el previo consentimiento por escrito de éste.

b-. Derechos de Autor: Toda la información, documentos, manuales, esquemas, obras de diversa índole, software y resultados directos que AXA ASISTENCIA llegare a desarrollar de manera exclusiva y por expreso mandato de EL CONTRATANTE, se entiende de propiedad y uso exclusivo de EL CONTRATANTE. y deberá ser entregada en su totalidad al mismo por AXA ASISTENCIA. Los demás manuales, esquemas, obras, software y resultados propios de la operación de AXA ASISTENCIA, pertenecen exclusivamente a ésta.

**CLÁUSULA DÉCIMA NOVENA - AUDITORÍA.**

EL CONTRATANTE podrá realizar auditorías durante la ejecución del presente contrato, a través de funcionarios de la entidad o alguna firma especializada, con



el objeto de verificar que los servicios se cumplan dentro de las condiciones, oportunidad, calidad y seguridad de la información, definidas en las diferentes cláusulas del presente contrato. AXA ASISTENCIA se compromete a corregir las situaciones identificadas por la auditoría y que pongan en riesgo la calidad del proceso y la seguridad de la información.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA - CESIÓN DE CONTRATO.**

Este contrato será obligatorio y tendrá efecto solamente en beneficios de LAS PARTES y sus respectivos causahabientes y cesionarios, y ninguna otra entidad adquirirá o tendrá ningún derecho en virtud de este contrato.

**PARAGRAFO PRIMERO:** Este contrato no puede ser cedido ni transmitido por ninguna de LAS PARTES sin previo consentimiento por escrito de la otra PARTE.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMERA - NOTIFICACIONES.**

Todos los avisos, solicitudes y aprobaciones requeridas en este contrato:

**20.1.** Se efectuarán por escrito.

**20.2.** Se dirigirán a LAS PARTES en la dirección indicada en esta cláusula, a menos que se notifique por escrito el cambio de dirección.

**20.3.** Se considerarán efectuados, tanto si se entregan personalmente, como si se envían por correo (siempre que sea con porte pagado y registrado o certificado),

**20.4.** Las direcciones de las partes son las siguientes:

**BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A.**

Carrera 7ª No 24 -89

Bogotá, Colombia

TEL: (571) 7456300

Correo electrónico: [trianajo@colpatria.com](mailto:trianajo@colpatria.com); [samanat@colpatria.com](mailto:samanat@colpatria.com)

Contacto: Wilson Triana – Gerente Bancaseguros; Tatiana Samaniego - Directora Bancaseguros.

**AXA ASISTENCIA COLOMBIA**

Carrera 11 No 82 -01 Piso 4

Bogotá, Colombia

TEL: (571) 644 6156

FAX: (571) 644 6190

Contacto: Lizet Rocio Plazas Millán – Gerente Comercial

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - DIVISIBILIDAD.**

Si cualquiera de las condiciones o **ANEXOS** de este contrato resultare o llegare a ser contraria, en todo o en parte, a cualquier ley o norma aplicable, entonces esa disposición quedará invalidada y privada de fuerza y efectividad. Las restantes disposiciones del contrato continuarán en pleno vigor y efectividad, salvo cuando esa disposición invalidada tenga una naturaleza tan sustancial que frustre la finalidad del servicio, en cuyo caso el presente contrato quedará sin efecto.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCERA - TITULOS.**

Los títulos contenidos en el presente contrato son solamente para facilitar la

referencia y no con el fin de definir, limitar, extender o describir el alcance o intención de ninguna disposición de la misma.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA - DOMICILIO, LEY APLICABLE Y CLÁUSULA DE RESOLUCIÓN VINCULANTE.**

Para todos los efectos del cumplimiento de las obligaciones derivadas de este contrato, se señala como domicilio la ciudad de Bogotá D.C., y se regirá por las leyes que regulan la materia en la República de Colombia. Las diferencias o controversias que surjan entre las partes, por concepto de la celebración, interpretación, ejecución o terminación del contrato serán arregladas de la siguiente forma, y con base en los siguientes parámetros:

**PARÁMETROS:**

- 1.- Cualquier conflicto suscitado por causa o respecto de este acuerdo se resolverá según los procedimientos especificados en éste artículo, los que serán los únicos y exclusivos procedimientos para la resolución de tales conflictos.
- 2.- Las partes intentarán de buena fe resolver con prontitud cualquier conflicto suscitado por causa o respecto de este acuerdo a través de una negociación entre ejecutivos que tengan autoridad para resolver la controversia y que estén en un nivel gerencial superior al de las personas directamente responsables de la administración de éste contrato.

**TRAMITE:**

- 1.- Cualquier parte puede dar aviso por escrito a la otra parte de cualquier conflicto no resuelto en el curso normal de su trato comercial con las personas definidas de primer nivel, y con un límite de 10 días hábiles seguidos tras la entrega de ese aviso, la parte receptora entregará a la otra una respuesta por escrito. El aviso y la respuesta incluirán: a) Una declaración de la posición de cada parte y un resumen de los argumentos que fundamentan esa posición y b) el nombre y título del ejecutivo que representará a esa parte y de cualquier otra persona que haya de acompañarlo.
- 2.- Dentro de los 10 días hábiles seguidos a la entrega del aviso de la parte interviniente, los ejecutivos de ambas partes deberán reunirse en tiempo y lugar mutuamente aceptables, en la ciudad de Bogotá, con miras a solucionar el conflicto.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - CLÁUSULA COMPROMISORIA.**

Bajo la condición de la fallida ejecución del procedimiento establecido en la cláusula anterior, toda controversia o diferencia que surja entre LAS PARTES, en razón de este contrato o en la celebración, ejecución, cumplimiento o liquidación del mismo, será resuelta por un Tribunal de Arbitramento, designado por la Cámara de Comercio de Bogotá, que se sujetará a las siguientes reglas: a) El Tribunal estará integrado por tres (3) árbitros, b) La organización interna del Tribunal se sujetará a las reglas previstas en el Código de Comercio y a las demás normas establecidas para ello, c) El Tribunal decidirá en derecho, y d) El Tribunal funcionará en el Centro de Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.**

AXA ASISTENCIA, se obliga expresamente a entregar a EL CONTRATANTE, la información veraz y verificable que éste le exija para el cumplimiento de la normatividad relacionada con prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y a actualizar periódicamente sus datos durante la ejecución del contrato, suministrando la totalidad de los soportes que EL CONTRATANTE le solicite. En el evento en que no se cumpla con la obligación consagrada en la presente cláusula, EL CONTRATANTE tendrá la facultad de dar por terminado el presente contrato en observancia de las normas vigentes. Para efectos de la terminación referida en el párrafo anterior bastará con el envío de una comunicación en ese sentido a la dirección registrada como de correspondencia.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** AXA ASISTENCIA certifica que cuenta con los medios idóneos para la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo y realizará las gestiones pertinentes para efectuar las verificaciones a que haya lugar con el fin de evitar el ingreso y egreso de recursos que provengan de actividades relacionadas con lavado de activos.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉPTIMA - PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.**

Sin perjuicio de las demás garantías y pólizas previstas en este documento, AXA ASISTENCIA certifica que al interior de su organización tiene definido, implementado y probado el proceso para administrar la continuidad del negocio en el cual debe estar incluido la prevención, los planes de contingencia, la atención de emergencias, la administración de crisis y la capacidad de retorno a la operación normal.

Conforme con lo anterior, AXA ASISTENCIA se obliga a disponer ante EL CONTRATANTE, de los procedimientos de contingencia y continuidad del negocio, siempre y cuando no sean de carácter confidencial, donde se identifiquen los eventos que pueden afectar la operación, actividades a realizar cuando se presentan fallas, alternativas de operación y regreso a la actividad normal; certificaciones y resultados de las pruebas realizadas necesarias para confirmar su eficacia y eficiencia; también como el proceso de capacitación y concientización del plan a todos sus funcionarios y los procesos de interacción con EL CONTRATANTE.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA OCTAVA - PÓLIZAS.**

Hacen parte del presente contrato las pólizas de seguro que se mencionan a continuación, las cuales serán presentadas por AXA ASISTENCIA para la firma del presente contrato.

**a). DE CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO:** Para garantizar el cumplimiento de las obligaciones derivadas del presente contrato, cuyo Beneficiario sea BANCO COLPATRIA MULTIBANCA COLPATRIA S.A., vigente por un término equivalente a la vigencia del presente contrato y/o sus prórrogas y/o sus renovaciones, y tres (3) meses más, con un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del

valor del Contrato, y no podrá ser cancelada sin la previa autorización de EL CONTRATANTE.

**b). DE PAGO DE SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES:** Para garantizar el cumplimiento del pago de salarios y prestaciones sociales a los empleados y dependientes de AXA ASISTENCIA, vigente por un término equivalente a la vigencia del presente contrato y/o sus prórrogas y/o sus renovaciones, y tres (3) años más, con un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del valor del Contrato.

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Las garantías otorgadas no podrán ser canceladas sin autorización previa de EL CONTRATANTE.

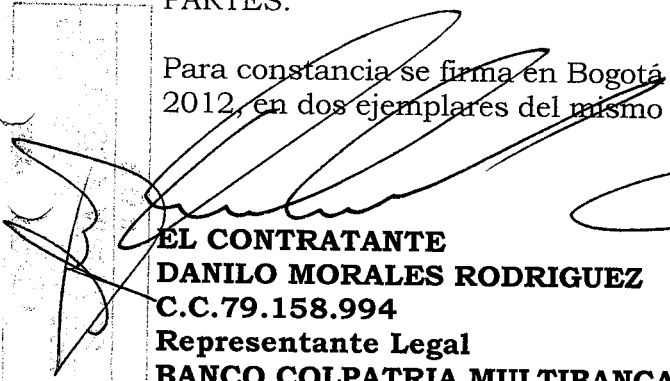
**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En caso de presentarse reformas del contrato, AXA ASISTENCIA se compromete a gestionar las modificaciones de las pólizas a que haya lugar.

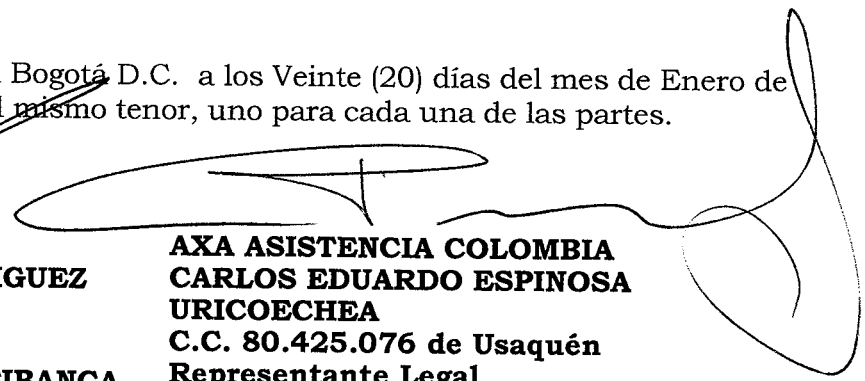
**PARÁGRAFO TERCERO:** AXA ASISTENCIA deberá mantener las pólizas vigentes, estando a su cargo el pago de primas y demás erogaciones que generen las mismas.

**CLÁUSULA VIGÉSIMA NOVENA - MODIFICACIONES Y CAMBIOS.**

El presente contrato y sus **ANEXOS** constituyen el ofrecimiento completo del Servicio de asistencia por parte de AXA ASISTENCIA para los Beneficiarios. Por lo tanto, las modificaciones que se pudieren efectuar a la misma, se realizarán mediante otrosí suscritos por los representantes legales de cada una de LAS PARTES.

Para constancia se firma en Bogotá D.C. a los Veinte (20) días del mes de Enero de 2012, en dos ejemplares del mismo tenor, uno para cada una de las partes.

  
**EL CONTRATANTE**  
**DANILO MORALES RODRIGUEZ**  
**C.C.79.158.994**  
Representante Legal  
**BANCO COLPATRIA MULTIBANCA**  
**COLPATRIA S.A.**

  
**AXA ASISTENCIA COLOMBIA**  
**CARLOS EDUARDO ESPINOSA**  
**URICOECHEA**  
C.C. 80.425.076 de Usaquén  
Representante Legal  
**AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.**

## *Conoce las nuevas* **Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA, y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### CONDICIONES DE ASISTENCIA INTERNACIONAL

**1. Ámbito de territorialidad:** Países donde INTER PARTNER ASSISTANCE proporcionará los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde todos los países del mundo excepto Colombia.

**2. Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente (excluyendo la Enfermedad) que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad de validez definido para el Programa de asistencia.

#### **3. Beneficiarios:**

**3.1. Tarjeta MASTERCARD ESTÁNDAR:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD ESTÁNDAR emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD ESTÁNDAR emitida por COLPATRIA, durante los primeros cien (100) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento uno (101).

**Nota:** Se excluyen como Beneficiarios del Programa de asistencia en viaje a los tarjetahabientes Mastercard Cajasan y Mastercard Homecenter, excepto los Beneficiarios relacionados en base de datos suministrada por EL CONTRATANTE.

**3.2. Tarjeta VISA CLÁSICA:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA CLÁSICA emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA CLÁSICA emitida por COLPATRIA, durante los primeros cien (100) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento uno (101).

**3.3. Tarjeta MASTERCARD GOLD:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD GOLD emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD GOLD emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento un (101) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento dos (102).

**3.4. Tarjeta VISA ORO:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA ORO emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA ORO emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento un (101) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento dos (102).

**3.5. Tarjeta MASTERCARD EMPRESARIAL:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD EMPRESARIAL emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD EMPRESARIAL emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento un (101) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento dos (102).

**3.6. Tarjeta VISA EMPRESARIAL:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA EMPRESARIAL emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA EMPRESARIAL emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento un (101) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento dos (102).

**3.7. Tarjeta MASTERCARD PLATINUM:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD PLATINUM emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD PLATINUM emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento dos (102) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento tres (103).

**3.8. Tarjeta VISA PLATINUM:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA PLATINUM emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA PLATINUM emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento dos (102) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento tres (103).

**3.9. Tarjeta MASTERCARD BLACK:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito MASTERCARD BLACK emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito MASTERCARD BLACK emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento tres (103) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento cuatro (104).

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

**3.10. Tarjeta VISA SIGNATURE:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA SIGNATURE emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA SIGNATURE emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento tres (103) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento cuatro (104).

**3.11. Tarjeta VISA INFINITE:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito VISA INFINITE emitida por COLPATRIA, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular, viajando juntos o no con el titular de la tarjeta de crédito VISA SIGNATURE emitida por COLPATRIA, durante los primeros ciento cuatro (104) días calendario de viaje, contados desde la fecha de salida de Colombia. La asistencia se excluye a partir del día ciento cuatro (105).

**4. Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario que en este caso debe ser en Colombia.

**5. Enfermedad:** Cualquier Enfermedad contraída por un Beneficiario, originada por primera vez y después de la fecha de salida de su Ciudad de residencia permanente, que ocurra durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

**6. Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de INTER PARTNER ASSISTANCE a un Beneficiario.

**7. Equipo técnico de INTER PARTNER ASSISTANCE:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de INTER PARTNER ASSISTANCE a un Beneficiario.

**8. Evento:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente Programa de asistencia y que den derecho a la prestación de los Servicios de asistencia.

**9. Países incluidos en el acuerdo Schengen:**

A la fecha de firma del presente Anexo, los países que conforman el acuerdo Schengen son: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, República Checa, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Islandia, Letonia, Lituania, Liechtenstein, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Suecia y Suiza y en general, todo país que solicite cubrimiento de 30.000 Euros o su equivalente en dólares para expedición de visas con el fin de otorgar permiso de entrada a este mismo.



## *Conoce las nuevas* **Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### **10. Países no incluidos en el acuerdo Schengen:**

El resto de países no incluidos en la definición anterior, punto número 9.

**11. Período de vigencia del servicio:** Período durante el cual un Beneficiario tiene derecho a los Servicios de asistencia y que está indicado en su tarjeta de crédito MASTERCAR o VISA emitida por COLPATRIA.

**12. Residencia permanente:** El domicilio habitual de un Beneficiario y que en este caso debe ser en Colombia.

**13. Servicios de asistencia:** Los servicios asistenciales que presta INTER PARTNER ASSISTANCE a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente Anexo.

**14. Situación de asistencia:** Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente Anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al Beneficiario a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

## **ARTÍCULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE**

Los Servicios de asistencia en viaje internacional, se prestarán bajo las siguientes condiciones:

- Los Servicios de asistencia son prestados durante los viajes que realice el Beneficiario dentro del Período de vigencia de su tarjeta de crédito.
- Los Servicios de asistencia serán prestados de acuerdo a las definiciones descritas en cada prestación y solamente en una situación de emergencia.
- En las situaciones en las cuales el tarjetahabiente cuente con dos o más tarjetas de crédito emitidas por Colpatria, aplicará únicamente la sumatoria de gastos médicos según el cubrimiento en cada tarjeta. Esta especificación también se aplica para los Beneficiarios del tarjetahabiente.

### **1.1. REFERENCIA MÉDICA**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a INTER PARTNER ASSISTANCE, el Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE dará una contestación inicial a la petición de asistencia del Beneficiario y le asesorará con respecto a los inmediatos pasos que él deberá seguir. El Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE no hará un diagnóstico, pero a petición del Beneficiario, se ocupará para que se realice un diagnóstico apropiado:

- a) Mediante la visita personal de un médico
- b) Concertando cita para el Beneficiario en un centro médico apropiado.

### **1.2. TRASLADO MÉDICO**

En caso de Accidente o Enfermedad del Beneficiario y una vez éste notifique a INTER PARTNER ASSISTANCE organizará la prestación del servicio y pagará por uno de los siguientes beneficios, a consecuencia de una condición médica:

- a) El control previo del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE en contacto

## *Conoce las nuevas* **Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**, (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar).

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

con el médico que atiende al Beneficiario herido o enfermo, para determinar, según la evolución de su estado, su traslado en ambulancia terrestre, hasta el centro hospitalario más cercano.

b) El traslado al centro hospitalario más cercano, de acuerdo con el criterio del médico tratante y el Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE según la naturaleza de las heridas o la Enfermedad, por vehículo, ambulancia terrestre o avión de línea regular. El avión sanitario se utilizará en caso que las heridas o Enfermedad sean de tal gravedad que este medio sea el más adecuado según el criterio exclusivo del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE. Según las circunstancias, un médico o una enfermera acompañarán al paciente. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a cuatro horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas.

### **1.3. TRASLADO A DOMICILIO DESPUÉS DE TRATAMIENTO**

Si el Beneficiario, después del tratamiento local, según el criterio del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE, no puede regresar a su domicilio como pasajero normal, INTER PARTNER ASSISTANCE organizará su traslado por avión de línea regular u otro medio que considere adecuado y se hará cargo de todos los gastos suplementarios de ambulancias locales en aeropuerto, si fuese necesario, y en el caso que el ticket de regreso no fuese válido para tal propósito.

### **1.4. TRASLADO EN CASO DE FALLECIMIENTO O ENTIERRO LOCAL**

En caso de fallecimiento del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE hará los arreglos que sean necesarios (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales que le fueran permitidas), organizará y pagará por uno de los siguientes beneficios:

- a) El traslado del cuerpo o de sus cenizas al lugar de sepultura en la Ciudad de residencia permanente (INTER PARTNER ASSISTANCE no reconocerá ni asumirá los gastos funerarios, ni de entierro o cremación) o,
- b) A solicitud de los herederos o Representantes del Beneficiario, el entierro local del Beneficiario, en el entendido que la responsabilidad financiera de INTER PARTNER ASSISTANCE por dicho entierro a nivel local, estará limitada al equivalente del costo del traslado de los restos conforme a lo establecido en este inciso.

### **1.5. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA**

INTER PARTNER ASSISTANCE pagará los gastos de alojamiento para la prolongación de la estancia del Beneficiario en un hotel escogido por INTER PARTNER ASSISTANCE, inmediatamente después de haber sido dado de alta del hospital y si ésta prolongación ha sido prescrita por el médico local o el Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE. Esta garantía quedará limitada hasta máximo los siguientes montos, de acuerdo al tipo de tarjeta, por noche y por Beneficiario, con un máximo de diez (10) noches.

## Conoce las nuevas Líneas de ASISTENCIA

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
GOLD / ORO	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
PLATINUM	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
BLACK / SIGNATURE	USD 300 por noche, máximo 10 noches	USD 300 por noche, máximo 10 noches
INFINITE	NA	USD 350 por noche, máximo 10 noches

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

#### 1.6. TIQUETE IDA Y VUELTA PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un período superior a cinco (5) días, INTER PARTNER ASSISTANCE facilitará a un familiar o persona designada por el mismo y residente en la Ciudad de residencia permanente del Beneficiario, un tiquete de ida y vuelta para visitarle. (Avión de línea regular con tarifa en clase económica en primera prioridad, o en taxi o autobús según sea el caso). En caso de requerirse visa o cualquier otra exigencia para el viaje, será tramitada y costeadada por el Beneficiario del tiquete.

#### 1.7. GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a cinco (5) días, INTER PARTNER ASSISTANCE pagará los gastos de estancia para un acompañante, en un hotel escogido por INTER PARTNER ASSISTANCE. Esta garantía quedará limitada hasta máximo los siguientes montos, de acuerdo al tipo de tarjeta, por noche y por persona, con un máximo de diez (10) noches.

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)

Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

#### GASTOS DE HOTEL PARA UN FAMILIAR ACOMPAÑANTE

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
GOLD / ORO	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
PLATINUM	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
BLACK / SIGNATURE	USD 300 por noche, máximo 10 noches	USD 300 por noche, máximo 10 noches
INFINITE	NA	USD 350 por noche, máximo 10 noches

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

#### 1.8. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 15 AÑOS

En caso de Enfermedad o Accidente del Beneficiario, que deba permanecer hospitalizado y que se encuentre acompañado por un menor de 15 años, INTER PARTNER ASSISTANCE se hará cargo y pagará por:

- El tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, de regreso al domicilio del menor, en Colombia, en el caso que el tiquete no fuera válido para tal propósito.
- El acompañamiento del menor hasta el aeropuerto.
- Las formalidades de embarque de dichos menor.
- La coordinación con la aerolínea para que dicho menor pueda viajar en condición de menor no acompañado.
- Proporcionar a los familiares de dicho menor las informaciones relativas a su retorno.

#### 1.9. REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

INTER PARTNER ASSISTANCE organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del Beneficiario por avión de línea regular tarifa en clase económica, en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado, entendiéndose padres, hijos o su cónyuge, en la Ciudad de residencia permanente, siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

#### 1.10. TIQUETE DE IDA Y VUELTA PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

Si el Beneficiario debe permanecer hospitalizado por un periodo superior a 8 días, INTER PARTNER ASSISTANCE facilitará a un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia, un tiquete de ida y vuelta (Tiquete de avión línea regular en tarifa clase económica, taxi, autobús u otro medio apropiado según los criterios de INTER PARTNER ASSISTANCE), para reemplazarle en las tareas y trabajos que el Beneficiario no pueda realizar a causa de su hospitalización.

#### 1.11. GASTOS DE HOTEL PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO

En caso de hospitalización del Beneficiario por un período superior a ocho (8) días, INTER PARTNER ASSISTANCE pagará los gastos de estancia en un hotel escogido por INTER PARTNER ASSISTANCE, para un profesional de la misma empresa donde labora el Beneficiario y residente en Colombia. Esta garantía quedará limitada hasta máximo los siguientes montos, de acuerdo al tipo de tarjeta, por noche y por persona, con un máximo de diez (10) noches.

GASTOS DE HOTEL PARA UN PROFESIONAL REEMPLAZANTE		
TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
GOLD / ORO	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
PLATINUM	USD 250 por noche, máximo 10 noches	USD 250 por noche, máximo 10 noches
BLACK / SIGNATURE	USD 300 por noche, máximo 10 noches	USD 300 por noche, máximo 10 noches
INFINITE	NA	USD 350 por noche, máximo 10 noches

No se cubren los gastos adicionales al alojamiento como cargos de alimentación, comunicaciones, bebidas y demás servicios prestados por el hotel.

#### 1.12. GASTOS MÉDICOS PAÍSES INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de vigencia, INTER PARTNER ASSISTANCE organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos farmacéuticos hasta un máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito, así:

##### 1.12.1. TITULARES

## Conoce las nuevas Líneas de ASISTENCIA

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### GASTOS MÉDICOS TITULARES DE LA TARJETA DE CRÉDITO PAÍSES INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	€ 30.000	€ 30.000
GOLD / ORO	€ 30.000	€ 30.000
PLATINUM	€ 30.000	€ 30.000
BLACK / SIGNATURE	€ 40.000	€ 40.000
INFINITE	NA	€ 40.000

INTER PARTNER ASSISTANCE no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

#### 1.12.2. BENEFICIARIOS DEL TITULAR

### GASTOS MÉDICOS BENEFICIARIOS\* PAÍSES INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	€ 30.000	€ 30.000
GOLD / ORO	€ 30.000	€ 30.000
PLATINUM	€ 30.000	€ 30.000
BLACK / SIGNATURE	€ 30.000	€ 40.000
INFINITE	NA	€ 40.000

\* Cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular de la tarjeta.

INTER PARTNER ASSISTANCE no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

#### 1.13. GASTOS MÉDICOS PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de vigencia, INTER PARTNER ASSISTANCE organizará y pagará por los servicios médicos, gastos hospitalarios, intervenciones quirúrgicas y productos

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatría.com/ColpatríaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatría.com/ColpatríaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatría Básica.

farmacéuticos hasta un máximo, según país de ocurrencia de la emergencia y tipo de tarjeta de crédito, así:

#### 1.13.1. TITULARES

##### GASTOS MÉDICOS TITULARES DE LA TARJETA DE CRÉDITO PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 30.000	USD 30.000
GOLD / ORO	USD 40.000	USD 40.000
PLATINUM	USD 50.000	USD 50.000
BLACK / SIGNATURE	USD 60.000	USD 60.000
INFINITE	NA	USD 60.000

INTER PARTNER ASSISTANCE no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia, tales como terapias, controles médicos posteriores, etc. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud.

#### 1.13.2. BENEFICIARIOS DEL TITULAR

##### GASTOS MÉDICOS BENEFICIARIOS\* PAÍSES NO INCLUIDOS EN EL ACUERDO SCHENGEN

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 30.000	USD 30.000
GOLD / ORO	USD 40.000	USD 40.000
PLATINUM	USD 50.000	USD 50.000
BLACK / SIGNATURE	USD 60.000	USD 60.000
INFINITE	NA	USD 60.000

\* Cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular de la tarjeta.

#### 1.14. GASTOS ODONTOLÓGICOS

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita de carácter odontológico durante el Período de validez de la garantía, INTER PARTNER ASSISTANCE, organizará y pagará por los servicios odontológicos que se deriven de la atención de emergencia.



*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobiar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

INTER PARTNER ASSISTANCE no cubrirá los servicios odontológicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean exclusivos para la atención de la emergencia. Esta cobertura no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de la salud dental.

#### 1.15. GASTOS FARMACÉUTICOS

En caso de que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período de validez de la garantía, INTER PARTNER ASSISTANCE, organizará y pagará los productos farmacéuticos derivados de la atención médica prestada, hasta los siguientes montos:

GASTOS FARMACÉUTICOS		
TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 1.500	USD 1.500
GOLD / ORO	USD 2.000	USD 2.000
PLATINUM	USD 2.500	USD 2.500
BLACK / SIGNATURE	USD 2.500	USD 2.500
INFINITE	NA	USD 3.000

#### 1.16. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS URGENTES

Si el Beneficiario requiere un medicamento urgente, prescrito por el médico tratante, como consecuencia de una hospitalización y dicho medicamento no se encuentre disponible, INTER PARTNER ASSISTANCE procurará localizar y enviar dicho medicamento, por el medio más adecuado. Los costos de los medicamentos serán por cuenta del Beneficiario. Lo anterior no implica responsabilidad alguna de INTER PARTNER ASSISTANCE en caso que el medicamento no se encontrase o no llegare oportunamente, cualquiera que fuese la causa, y/o por requisitos legales en el país de destino.

#### 1.17. ADELANTO DE FIANZAS HOSPITALARIAS

En caso de hospitalización del Beneficiario y que los gastos incurridos superen el máximo establecido en los numerales 1.12. y 1.13, INTER PARTNER ASSISTANCE adelantará al Beneficiario las sumas indicadas en el presente inciso para el pago de dichos gastos adicionales. La cantidad adelantada deberá ser reembolsada a INTER PARTNER ASSISTANCE por el Beneficiario en un plazo de sesenta (60) días de otorgada.

## Conoce las nuevas Líneas de ASISTENCIA

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA, y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Valido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

### ADELANTO DE FIANZAS HOSPITALARIAS

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 15.000	USD 15.000
GOLD / ORO	USD 15.000	USD 15.000
PLATINUM	USD 15.000	USD 15.000
BLACK / SIGNATURE	USD 25.000	USD 25.000
INFINITE	NA	USD 30.000

#### 1.18. EXPEDICIÓN DE CERTIFICACIONES

A solicitud del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE, certificará de manera escrita, los cubrimientos de gastos médicos a los cuales tenga derecho el Beneficiario, de acuerdo al presente Anexo.

#### 1.19. PAGO DE PENALIDAD POR CAMBIO DE FECHA EN TIQUETE AEREO

Si el Beneficiario a causa de Enfermedad o Accidente debe cambiar la fecha de su tiquete aéreo del trayecto regreso a su Ciudad de residencia, y por este cambio la aerolínea genera una penalidad en dinero, INTER PARTNER ASSISTANCE se hará cargo de dicha penalidad por cambio de fecha o la compra de un nuevo tiquete aéreo para que el Beneficiario pueda tomar su vuelo de regreso. Esta garantía aplica siempre y cuando el Beneficiario no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso. La penalidad o la compra se realizará conservando la clase del tiquete originalmente adquirido para tal propósito.

#### 1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA

- El costo de prótesis, lentes de contacto, gafas, aparatos auditivos, dentaduras o cirugía plástica estética.
- Gastos médicos y hospitalarios o tratamientos médicos realizados fuera del país de residencia pero prescritos en su país antes de comenzar el viaje u ocurridos en su país después del retorno del Beneficiario.
- Los gastos médicos en caso de urgencias vitales por efecto de enfermedades preexistentes y sus complicaciones. En el momento que INTER PARTNER ASSISTANCE determine a través de los reportes médicos y el concepto de su Equipo médico la existencia de una enfermedad preexistente o su complicación que ocasione la hospitalización, y/o tratamiento de urgencia, informara al Beneficiario que todos los gastos médicos, de tratamiento y atención de urgencia derivados de esta preexistencia serán en su totalidad por cuenta del Beneficiario e INTER PARTNER ASSISTANCE no tendrá ninguna obligación en este caso.

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**, Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobiar.

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

- d) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- e) No se cubrirá enfermedades cardíacas, coronarias ni cardiovasculares, así como sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- f) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático.
- g) Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- h) Enfermedades mentales o alienación.
- i) Tratamientos médicos en Colombia, incluidos los tratamientos derivados de una atención por urgencia cubierta por INTER PARTNER ASSISTANCE.
- j) Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la cobertura. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- k) Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intracraneanas de cualquier localización, ni eventos isquémicos. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- l) Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el Beneficiario.
- m) Cirugía plástica reconstructiva con fines estéticos. Se cubrirá únicamente la cirugía plástica reconstructiva de urgencia para asegurar la funcionalidad del paciente. Máximo setenta y dos (72) horas después del trauma inicial.
- n) Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- ñ) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- o) Cáncer y todos sus tratamientos
- p) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)
- q) Para la asistencia odontológica, quedan excluidas las coronas, prótesis dentales, resinas, tratamientos de conductos y de caries, extracciones de cordales, etc. Solamente se prestará la asistencia para tratamientos no invasivos.
- r) Autolesiones.
- s) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- t) La participación del Beneficiario en carreras de caballos, de bicicletas, y en cualquier clase de coches y exhibiciones, u otros deportes peligrosos o de alto riesgo.
- u) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- v) Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA, y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.  
Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.



- w) Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- x) SIDA y las enfermedades derivadas.
- y) Cuando el Beneficiario se auto asista y acceda a un hospital que no esté incluido dentro de la red médica de INTER PARTNER ASSISTANCE, a menos que INTER PARTNER ASSISTANCE autorice tal excepción previamente. Los siguientes centros médicos quedan expresamente excluidos: BEIJING UNITED FAMILY HOSPITAL AND CLINICS en CHINA (Beijing, Shanghai y Guangzhou). HOSPITEN BAVARO (Punta Cana); HOSPITEN SANTO DOMINGO (Santo Domingo); HOSPITEN (Cancún), Playa del Carmen (Riviera Maya), México & Tenerife, Lanzarote, Gran Canaria, Málaga en España. HAMPILAND CLINIC en CUZCO (Perú).
- z) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.
- aa) Los gastos médicos y hospitalarios dentro del territorio de Colombia.

#### **1.20. ASISTENCIA LEGAL**

A solicitud del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE referirá a un abogado local y/o un perito para que este ejerza la defensa y/o preste sus servicios a dicho Beneficiario en caso de cualquier denuncia o demanda en su contra. INTER PARTNER ASSISTANCE no será responsable ni tendrá obligación alguna frente a dicho Beneficiario con respecto de los servicios prestados por dicho abogado y/o el resultado de su gestión. La cobertura máxima para gastos judiciales es de USD 5.000 y para honorarios del abogado hasta USD 1.000.

#### **1.21. ADELANTO DE FIANZAS PARA GASTOS JUDICIALES**

En caso de arresto o detención del Beneficiario como consecuencia de un accidente automovilístico, INTER PARTNER ASSISTANCE hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía hasta la cantidad máxima indicada en el presente inciso, a fin de procurar obtener la libertad provisional del Beneficiario. Queda excluida cualquier reclamación que se derive de un riesgo ocupacional, o por implicaciones en tráfico y/o posesión de drogas, estupefacientes o enervantes, o cualquier otra acción criminal. Previamente a desembolso de cualquier avance de pago por INTER PARTNER ASSISTANCE, el Beneficiario o su representante deberán otorgar a INTER PARTNER ASSISTANCE una garantía del reembolso o si aplicare, autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente. La cantidad adelantada será reembolsada, debitada en la cuenta del Beneficiario o pagada a INTER PARTNER ASSISTANCE en un plazo de sesenta (60) días de otorgada, salvo que antes de transcurrido dicho plazo sea devuelta por las autoridades correspondientes al Beneficiario, en cuyo caso deberá ser reintegrada inmediatamente.

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: **644 5583** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.

Para atención médica internacional: **1 866 573 6480**. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobrar)

Para asistencia nacional: **644 4494** en Bogotá y **01 8000 97 9979** a nivel nacional.



Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

#### ADELANTO DE FIANZAS PARA GASTOS JUDICIALES

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 15.000	USD 15.000
GOLD / ORO	USD 15.000	USD 15.000
PLATINUM	USD 15.000	USD 15.000
BLACK / SIGNATURE	USD 25.000	USD 25.000
INFINITE	NA	USD 30.000

#### 1.22. ASISTENCIA ADMINISTRATIVA

En caso de pérdida o robo de un documento esencial para la continuación del viaje del Beneficiario (como, por ejemplo pasaporte, tarjeta de crédito, tiquete de compañía aérea.) INTER PARTNER ASSISTANCE proporcionará al Beneficiario la asesoría necesaria para que el mismo pueda cumplir las formalidades con las autoridades competentes en el país de ocurrencia y reemplazar dichos documentos perdidos o robados.

#### 1.23. REFERENCIAS DE TRADUCTORES

INTER PARTNER ASSISTANCE referirá y coordinará los servicios de traductores inglés y francés para que el Beneficiario pueda acceder a estos servicios en su viaje. El costo de los servicios adquiridos por el Beneficiarios correrá por su cuenta.

#### 1.24. SERVICIO DE REFERENCIAS DE GRÚAS Y TALLERES A NIVEL MUNDIAL

A solicitud del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE le indicará las direcciones y números de teléfonos de grúas y/o talleres más cercanos al lugar donde se encuentre el Beneficiario.

#### 1.25. COMPRA Y ENVÍO DE FLORES, CHOCOLATES Y OTROS REGALOS

INTER PARTNER ASSISTANCE se encargará de la compra y el envío de flores, chocolates y otros regalos que el Beneficiario solicite, según sus indicaciones. INTER PARTNER ASSISTANCE no tendrá ninguna responsabilidad en caso de reclamación del Beneficiario por daños eventuales sufridos al artículo comprado, y el costo total de los servicios y/o productos solicitados será por cuenta del Beneficiario, incluyendo impuestos y traslado de los productos.

INTER PARTNER ASSISTANCE se reserva el derecho de ejecución de los servicios solicitados por el Beneficiario y los productos y servicios se comprarán y entregarán de acuerdo a las regulaciones del país donde se haya solicitado compra y entrega.

#### 1.26. INFORMACIÓN

*Conoce las nuevas*  
**Líneas de ASISTENCIA**

Para información de certificaciones o información sobre atención médica internacional: 644 5583 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Para atención médica internacional: 1 866 573 6480. (Toll free USA y para el resto del mundo llamada por cobro)

Para asistencia nacional: 644 4494 en Bogotá y 01 8000 97 9979 a nivel nacional.

Las asistencias y beneficios a los cuales tienes acceso dependen del tipo de tarjeta que poseas.

Para conocerlas ingresa a: [www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx](http://www.colpatria.com/ColpatriaCMS/TCasistencias.aspx)  
Válido desde el 1 de febrero de 2012. - No aplica para Tarjeta de Crédito Colpatria Básica.

A solicitud del Beneficiario, INTER PARTNER ASSISTANCE le informará o comunicará sobre los siguientes servicios, que sean prestados en las principales ciudades del mundo:

Información para Ejecutivos

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles

Información Turística

- Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas extranjeras
- Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas
- Principales hoteles a nivel internacional
- Impuestos de aeropuerto.

#### 1.27. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

INTER PARTNER ASSISTANCE se encargará de transmitir y cubrir los costos de la comunicación de los mensajes urgentes que le encargue el Beneficiario, derivados de los servicios prestados del presente Programa de asistencia.

#### 1.28. COMPENSACIÓN POR RETRASO DE VUELO AEREO

En caso de presentarse retraso o demora de viaje en vuelo comercial, motivado por la aerolínea o las condiciones climáticas, siempre y cuando esta demora sea mayor a doce (12) horas, a partir de la hora prevista de salida, INTER PARTNER ASSISTANCE abonará al Beneficiario el importe máximo y único según se especifica a continuación:

#### COMPENSACIÓN POR RETRASO DE VUELO AEREO

TIPO DE TARJETA	MASTERCARD	VISA
ESTANDAR / CLASICA	USD 200	USD 200
GOLD / ORO	USD 200	USD 200
PLATINUM	USD 200	USD 200
BLACK / SIGNATURE	USD 500	USD 500
INFINITE	NA	USD 750

Para tener derecho a dicho importe el Beneficiario deberá realizar el siguiente procedimiento:

- a) Informar a INTER PARTNER ASSISTANCE sobre la demora en el itinerario del vuelo, dentro de las seis (6) horas siguientes a la hora programada de vuelo.
- b) Enviar por FAX o correo electrónico a INTER PARTNER ASSISTANCE copia de la declaración de incidencia de demora de la compañía aérea, copia completa del

### AXA ASISTENCIA COLOMBIA CERTIFICA

Que MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ identificada con el documento número 21060852 cuenta con el servicio de asistencia médica en el exterior al adquirir el plan AXA 100 respaldado por Axa Assistance, bajo el número AV20181221060852 con los siguientes montos de cobertura:

Beneficio	Cobertura
Asistencia Médica por Accidente	USD 100,000
Asistencia Médica por Enfermedad	USD 100,000
Gastos farmaceuticos Hospitalarios	USD 3,200
Gastos Odontológicos	ILIMITADO

Éste upgrade mejora complementariamente las coberturas estándar de la tarjeta de crédito del tarjetahabiente, en los beneficios y hasta los montos señalados anteriormente, con vigencia de un (1) año a partir de la fecha de compra, y por una duración máxima de 110 días calendario por viaje a partir de la fecha de salida del país.

Las condiciones generales, límites de cobertura, excepciones y restricciones de los servicios de asistencia están a su disposición en la página [https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas\\_axa\\_e.pdf](https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas_axa_e.pdf) las cuales usted declara haber leído, entendido y aceptado. Las coberturas serán aplicables durante el viaje que realice dicho Beneficiario dentro del Período-Vigencia y demás condiciones establecidas para cada plan. El Beneficiario declara que ha aceptado los términos, condiciones y exclusiones para cada servicio de asistencia. Los servicios de asistencia serán prestados de acuerdo con las definiciones y consideraciones particulares y en situación de emergencia descritos para cada plan, por lo tanto no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de salud.

**Frente a una situación de emergencia, comuníquese de inmediato con la central de alarma de Axa Assistance, las 24 horas del día.**

COLOMBIA	(57)(1)644 55 83 - 01 8000 979 979
ESTADOS UNIDOS RESTO DEL MUNDO	1866-573-6480

Los números telefónicos están sujetos a los cambios de codificación en cada país.

Para acceder a los servicios de asistencia son requerimientos indispensables:

1. Comunicarse con la central de alarma en el momento de la emergencia.
2. Enviar a la central de alarma en Colombia fotocopia completa del pasaporte, donde figuren las fechas de salida y demás documentos que se soliciten.
3. La asistencia se prestarán en el tiempo y de acuerdo con el plan adquirido.
4. El valor de la cobertura corresponde al monto equivalente de la moneda legal vigente de cada país donde se preste el servicio de asistencia.

Este certificado se expide en Colombia el día **03 de Diciembre de 2018**, a solicitud del interesado y de acuerdo con el decreto 2150 de 5 de diciembre de 1995 no requiere autenticación para su validez.

Con el recibo de la tarjeta de asistencia el beneficiario declara haber recibido, conocido y aceptado las condiciones del contrato de asistencia.



**ROCIO RAMÍREZ**  
Director Comercial

## Le solicitamos consultar antes de solicitar una asistencia en

la página WEB [https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas\\_axa\\_e.pdf](https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas_axa_e.pdf) las condiciones generales, límites de cobertura, excepciones y restricciones de asistencia detallados en la página. A continuación encontrará solo algunas condiciones:

Las coberturas serán prestadas por AXA ASSISTANCE para la Persona que adquiera el beneficio de ASISTENCIA a través de una de sus tarjetas de crédito o débito preferencial, productos de asistencia directamente a través de las oficinas de AXA Asistencia Colombia o a través del sitio WEB de AXA Asistencia Colombia o Bancolombia. Las coberturas serán aplicables durante el viaje que realice dicho Beneficiario dentro del Periodo – Vigencia y demás condiciones establecidas. El Beneficiario declara que antes de realizar la solicitud de asistencia, consultó completamente las condiciones establecidas a través de la página WEB [https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas\\_axa\\_e.pdf](https://scotiabankfiles.azureedge.net/scotiabank-colombia/Colpatria/pdf/personas/tarjetas/asistencias/clausulas_axa_e.pdf); declara haber elegido el tipo de tarjeta y ha aceptado los términos, condiciones y exclusiones para cada plan y servicio de asistencia.

### FUERZA MAYOR

AXA ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA ASISTENCIA cumplir sus obligaciones.

### RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA, e AXA ASISTENCIA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, abogados, médicos, hospitales, clínicas, ambulancias y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

### LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de asistencia quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante, multas o sanciones así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de AXA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

### LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

- € El Beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, únicamente en los siguientes casos:
- € Notificación y acuerdo previo de AXA ASISTENCIA y según las estipulaciones indicadas en el presente Programa de asistencia
- € Casos en los que expresamente en este documento se especifique una condición distinta de tiempos de aviso del caso por parte del Beneficiario para el reembolso.

### DECLARACIÓN

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

### ARTÍCULO VI – EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de las siguientes situaciones:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, pronunciamientos,

estaciones y movimientos populares. No están excluidos los actos de terrorismo en países que NO están en guerra.

- b) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.

- c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.

- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.

- e) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- f) Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.

- g) Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.

- h) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- i) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.

- j) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

No son objeto de cobertura los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Beneficiario que no se encuentren cubiertos dentro de las condiciones generales del servicio de asistencia mencionado en este programa de asistencia.

- l) La participación del Beneficiario en actos criminales.

- m) Los causados por mala fe del Beneficiario.

### ARTÍCULO VII - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente o evento que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA las 24 horas del día, los 7 días de la semana durante todo el año. Los números telefónicos de contacto de la central son:

- Línea Nacional 018000954000
- Línea Internacional en Estados Unidos +1 8554882509

El beneficiario podrá solicitar reembolso de los costos incurridos en la comunicación telefónica con la central de alarma de AXA ASISTENCIA en los casos en los cuales se comunique desde Europa a la línea en Estados Unidos. Este reembolso se realizará según las condiciones de especificadas en el numeral 3.4.

---

### FIRMA DE RECIBIDO Y ENTENDIDO POR EL CLIENTE



Bogotá D.C, 20 de junio de 2019

Señora:

**Jesika Ibeth Rodríguez Baquero**

Bogotá D.C

**Ref.: Asistencia médica Martha Delfina Baquero Diaz // Exp. 19.005664**

Respetada Señora Jesika, reciba un cordial saludo.

AXA Asistencia Colombia S.A., en representación de los beneficios de asistencia brindados a los tarjetahabientes del Banco Colpatria, le expresa un cordial saludo acompañado del compromiso de satisfacer sus necesidades en forma oportuna y eficiente. Por medio de la presente, brindamos respuesta a su requerimiento referente a la solicitud de cobertura de reembolso de asistencia médica, informando lo siguiente:

Con el fin de verificar los hechos expuestos y de ser necesario tomar las medidas correspondientes para ofrecer una solución a lo manifestado en su comunicación, procedimos a realizar el análisis del caso evidenciando que, recibimos una comunicación por parte de un acompañante el día 16 de junio de 2019 indicándonos que la señora Martha había presentado una emergencia médica de urgencia a la Clínica Angloamericana a causa de fiebre escalofrío, dolor estomacal, reflujo, vomito, tensión baja, en la ciudad de Distrito San Isidro – Perú., de esta manera, el agente encargado procedió a tomar los datos necesarios para proceder con envío de cobertura inicial para que fuera atendida la beneficiaria.

Posteriormente, por parte del centro médico fue remitido reporte médico de la atención que la señora Martha estaba recibiendo en donde indicaba que el diagnóstico era “colecistitis aguda, gastroenteritis y apendicitis no especificada”, sin embargo, era necesario contar con claridad del diagnóstico a fin de determinar las coberturas a las que diera a lugar.

Siendo las 9:07 p.m., se recibió comunicación de su parte solicitando información del caso, razón por la cual, se le informó que estábamos a la espera de confirmar el diagnóstico toda vez que, era necesario realizarle un procedimiento médico a fin de determinar si era colecistitis o apendicitis, por lo tanto, se dejó salvedad si el diagnóstico era una colecistitis no era posible dar cobertura.

El día 17 de junio de 2019, fue recibido reporte médico actualizado en donde registraba que el diagnóstico médico correspondía a una “colecistitis aguda/cálculos en la vesícula”, no obstante, fue escalado documentación a nuestro escritorio médico quienes evaluaron la situación presentada por la señora Martha confirmando diagnóstico de preoperatorio Colecistitis aguda y dx Post operatorio Peritonitis biliar, en donde al realizar colecistectomía laparoscópica + colangiografía + lavado de cavidad, encuentran cálculo de +- 2

cm., sin cambios inflamatorios en apéndice cecal, por lo anterior, al validar las condiciones del plan de beneficios no era posible dar cobertura solo hasta lo garantizado el centro médico de inicial, como se relaciona a continuación:

“(…)

#### **1.0. EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA MÉDICA**

*d) Patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario antes o durante el viaje, así como también sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. La determinación de la patología preexistente se hará mediante la evaluación del estado clínico del paciente y estará a cargo del Equipo médico de INTER PARTNER ASSISTANCE. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.*

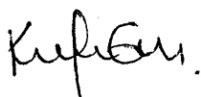
*f) Cálculos o litos del árbol urinario o del árbol hepático. (...)”*

De acuerdo a lo anterior, nos permitimos informar que no es posible dar cobertura toda vez que, el diagnóstico presentado hace parte de las exclusiones del plan de beneficios del cual es acreedor la señora Martha.

Dando claridad a la prestación del servicio de asistencia, usted cuenta con los beneficios ofrecidos por la compañía, al ser tarjetahabiente de la entidad Bancaria, en la cual se estipula que dichas coberturas no son ni se configuran como un seguro para los tarjetahabientes y/o beneficiarios que presenten emergencias en el exterior.

Esperamos que su petición, haya sido contestada satisfactoriamente, no sin antes manifestarle que continuamos a su entera disposición para las inquietudes adicionales que puedan surgir y sean de nuestra competencia

Cordialmente,



**Karen Jimena Gomez Quintero**

Especialista de Servicio.

**AXA ASSISTANCE COLOMBIA**

[servicioalcliente@axa-assistance.com.co](mailto:servicioalcliente@axa-assistance.com.co)

**RE: AXA // MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ // caso:4419005620// 19005664**

**AA\_CO\_SM\_servicioalcliente** <servicioalcliente@axa-assistance.com.co>

Vie 28/06/2019 3:56 PM

**Para:** ibeth0723@gmail.com <ibeth0723@gmail.com>

 1 archivos adjuntos (382 KB)

Martha Delfina Baquero Diaz - 19.005664.pdf;

Buenas tardes señora Ibeth,

Cordial saludo,

A través de la presente nos permitimos adjuntar respuesta que fue brindada a la señora Martha el día 20 de junio de 2019.

Cordialmente,



**Karen Jimena Gomez Quintero**

Especialista de Servicio.

**AXA PARTNERS**

[servicioalcliente@axa-assistance.com.co](mailto:servicioalcliente@axa-assistance.com.co)

---

**De:** ORTIZ Maria <maria.ortiz1@axa-assistance.com.co>

**Enviado el:** martes, 25 de junio de 2019 9:07 a. m.

**Para:** AA\_CO\_SM\_servicioalcliente <servicioalcliente@axa-assistance.com.co>

**CC:** FORERO Jenny <jenny.forero@axa-assistance.com.co>

**Asunto:** Re: AXA - colpatria // MARTHA DELFINA BAQUERO DIAZ // caso:4419005620// 19005664

Gracias

Agradezco le puedan volver a enviar algun comunicado ya que el dia de ayer se acerco donde un cliente en Peru y queremos evitar que lo siga haciendoo ya que puede causar algun tipo de molestia con nuestro cliente

saludos y muchas gracias

Cordialmente,



**Maria Camila Ortiz**

KAM Región Andina

**AXA Partners**

Cel: +593 959197787



CLINICA ANGLO AMERICANA

## Historia Clínica de Urgencias

Nombre: MARTHA DELFINA

Apellidos: BAQUERO DIAZ

Fecha Nac.: 10/09/1964

Edad: 54 Sexo: F

N° Doc.: AU409205

H.C Papel: 0655707

Episodio: 1910025363

ADMITIDO U3185134

Sede: San Isidro

### Evolución Médica

Fecha	Diario Clínico	Médico
16/06/2019 18:06	ECO: COLECISTITIS GUDA CALCULOSA, CON CALCULO ENCLAVADO EN BACINETE DE 16 MM APROX, CON LEVE DILATACION DE VIAS BILIARES INTRAHEPATICAS ASOCIADA. PAREDES VESICULARES DE 7 MM DE GROSOR CON HALO EDEMATOSO SIGNIFICATIVO. LIQUIDO LIBRE EN ESPACIO DE MORRISON, GOTIERA PARACOLICA DERECHA Y FID (47 ML APROX), SE ASOCIA ILEO REGIONAL EN FID.	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851
16/06/2019 18:14	L: 16,600 ab: 0%, Hb : 14.6, plat 243000/ PCR : 7.98. CR: 0.75	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851
16/06/2019 18:15	PACIENTE REFIERE MEJORIA DEL DOLOR. AL EXAMEN: MURPHY(+) MAC BURNEY (+) DEFENSA(+) SE INFORMA A QX DE GUARDIA. SE SOLICITA TEM ABDOMEN C/C	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851
16/06/2019 18:50	SE HOSPITALIZA. COMPLETAR PREQX Y SOLICITAR RXQX	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851
16/06/2019 20:55	Hallazgos:  Líquido pequeña cantidad en espacio subdiafragmático derecho y Morrison; así como gotiera paracólica y fosa iliaca derecha, pequeña cantidad de líquido en fondo de saco de Douglas. Hígado: De tamaño y forma habitual, contornos lisos, parénquima homogéneo, no se evidencia lesiones sólidas ni quísticas. Vasos portales, suprahepáticos y arteriales de aspecto normal. Edema periportal. Vesícula biliar: Alargada, con líquido libre perivesicular, apreciándose en el fondo vesicular cálculo de 6,5 mm y un cálculo enclavado en bacinete de 12,5 mm de diámetro aproximadamente. Significativos cambios inflamatorios en la grasa mesentérica del hipocondrio derecho. No se observa solución de continuidad en la pared lateral derecha de la vesícula, con pequeña colección asociada de 14 mm de diámetro, compatible con perforación vesicular. Bazo: De morfología y tamaño normal, parénquima homogéneo, no lesiones focales. Páncreas: De tamaño conservado, de contornos bien definidos, no se evidencia lesiones sólidas ni quísticas. Conducto pancreático de calibre adecuado. Grasa peripancreática de densidad conservada. Glándulas suprarrenales: De tamaño y forma habituales, parénquima homogéneo. Riñones: De localización, tamaño y morfología habitual; con parénquima corticomedular homogéneo, sin lesiones sólidas ni quísticas. Senos renales conservados, no se observan imágenes litiasicas ni dilatación de sistema pielocalicial. Espacios perirrenales de aspecto normal. Estómago: poco distendido. Asas intestinales delgadas y gruesas: De morfología y distribución normales. No se logra	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851





CLINICA ANGLO AMERICANA

## Historia Clínica de Urgencias

Nombre: MARTHA DELFINA

Apellidos: BAQUERO DIAZ

Fecha Nac.: 10/09/1964

Edad: 54

Sexo: F

N° Doc.: AU409205

H.C Papel: 0655707

Episodio: 1910025363

ADMITIDO U3185134

Sede: San Isidro

individualizar adecuadamente el apéndice cecal entre la confluencia de asas intestinales delgadas y líquido libre en fosa iliaca derecha, sin embargo no se aprecia cambios inflamatorios en la grasa mesentérica de la región.

Retroperitoneo: Estructuras vasculares de morfología normal.

Pequeñas adenopatías subcentimétricas paraaórticas derechas y periportales.

Vejiga: A escasa repleción, no se observan cálculos en su interior.

Útero: De morfología y tamaño normal, de contornos lisos, de parénquima heterogéneo con imágenes nodulares en parénquima sugestivas de miomas. En regiones anexas no se evidencian lesiones sólidas ni quísticas.

### Impresión diagnóstica:

Colecistitis aguda calculosa complicada, con significativos cambios inflamatorios perivesiculares, cálculo enclavado en bacinete y solución de continuidad de la pared lateral derecha vesicular con pequeña colección adyacente, a considerar perforación.

Edema periportal. Pequeñas adenopatías periportales y paraaórticas derechas.

Líquido libre en espacios perihepático, perivesicular, gotiera y fosa iliaca derecha.

No se logra individualizar adecuadamente al apéndice cecal entre la confluencia de asas intestinales delgadas y líquido libre en fosa iliaca derecha, sin embargo no se aprecia cambios inflamatorios en la grasa mesentérica de la región.

Miomatosis uterina.

### Prescripciones del Episodio Actual

Nombre	Dosis	Pauta	I. Tratamiento	F. Tratamiento	Creado por	F. Creación
CLORURO DE SODIO BOLSA 0.9% (1000ml) (CLORURO DE SODIO)	3000.00 bolsa	3000.00 ml. Desde las 14 hrs, cada 24 horas. Por 1 días	16/06/2019	17/06/2019	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851	16/06/2019 14:49
ESPASMO ANTALGINA SOLUCION INYECTABLE 20mg/2500mg (HIOSCINA BUTILBROMURO, DIPIRONA)	20.00 ampolla	20.00 mg. Desde las 14 hrs, cada 24 horas. Por 1 días	16/06/2019	17/06/2019	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851	16/06/2019 14:49
ZOLTUM POLVO PARA SOLUCION INYECTABLE 40mg (PANTOPRAZOL SÓDICO)	40.00 ampolla	40.00 mg. Desde las 14 hrs, cada 24 horas. Por 1 días	16/06/2019	17/06/2019	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851	16/06/2019 14:50
GRAVOL SOLUCION INYECTABLE 50mg (DIMENHIDRINATO)	50.00 ampolla	50.00 mg. Desde las 14 hrs, cada 24 horas. Por 1 días	16/06/2019	17/06/2019	OSCAR HERNAN GAMBETTA PITA 040851	16/06/2019 14:50