

**Contestación demanda Rad. No. 680014003024-2021-00415-00.**

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

Mié 01/09/2021 10:39

Para: Juzgado 24 Civil Municipal - Santander - Bucaramanga &lt;j24cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co&gt;

CC: raulramirez@abogadossoluciones.com &lt;raulramirez@abogadossoluciones.com&gt;; luza207@hotmail.com &lt;luza207@hotmail.com&gt;

 3 archivos adjuntos (8 MB)

Anexos demanda.zip; Contestación LUZ AMPARO ARCHILA DURAN.docx.pdf; Summary.pdf;

Señores:

**Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**

j24cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co

Carrera 12 No. 31-08 Piso 4 Bucaramanga, Santander.

**REF:** Contestación de demanda, expediente No. 680014003024-2021-00415-00.

Proceso verbal.

DEMANDANTE: LUZ AMPARO ARCHILA DURAN

DEMANDANTE: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

Respetado Sr. Juez,

Adjunto al presente correo contestación por parte de Axa Asistencia Colombia S.A.; de la demanda de la referencia identificada con número de expediente 680014003024-2021-00415-00 junto con sus anexos, dentro del término estipulado por la ley para este fin.

Pedimos respetuosamente nos den acuse de recibido de este correo a los siguientes correos electrónicos:

natalia.jimenez@axa-assistance.com.co

sara.gonzalez@axa-assistance.com.co

laura.chaparro@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**Enviado:** martes, 31 de agosto de 2021 9:44 p. m.**Para:** j24cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co <j24cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co>**Cc:** raulramirez@abogadossoluciones.com <raulramirez@abogadossoluciones.com>; luza207@hotmail.com

<luza207@hotmail.com>

**Asunto:** Contestación demanda Rad. No. 680014003024-2021-00415-00.

Señores:

**Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**

j24cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co

Carrera 12 No. 31-08 Piso 4 Bucaramanga, Santander.

**REF:** Contestación de demanda, expediente No. 680014003024-2021-00415-00.

Proceso verbal.

DEMANDANTE: LUZ AMPARO ARCHILA DURAN

DEMANDANTE: AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A.

Respetado Sr. Juez,

Adjunto al presente correo contestación por parte de Axa Asistencia Colombia S.A.; de la demanda de la referencia identificada con número de expediente 680014003024-2021-00415-00 junto con sus anexos, dentro del término estipulado por la ley para este fin.

Pedimos respetuosamente nos den acuse de recibido de este correo a los siguientes correos electrónicos:

natalia.jimenez@axa-assistance.com.co

sara.gonzalez@axa-assistance.com.co

laura.chaparro@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

Internal



Bogotá D.C., 31 de agosto del 2021.

Señores:

**Juzgado Veinticuatro Civil Municipal de Bucaramanga**

[j24cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co](mailto:j24cmbuc@cendoj.ramajudicial.gov.co)

Carrera 12 No. 31-08 Piso 4

Bucaramanga, Santander.

**REF:** Contestación de demanda, expediente No. 680014003024-2021-00415-00. Proceso verbal.

**DEMANDANTE:** LUZ AMPARO ARCHILA DURAN (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, 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** No nos consta que la Sra. Archila cuenta con el servicio de salud de medicina Prepagada “Plan Original Plus” desde el 23 de septiembre del 2015 con AXA Colpatria.

No obstante, 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, esta compañía es distinta e independiente de AXA Colpatria.

- ii) La actividad que desempeña AXA Asistencia es la atención de emergencias directamente o a través de sus proveedores a nivel nacional o internacional.
- iii) Para el presente caso, AXA Colpatria Medicina Prepagada S.A. ("AXA Colpatria") contrató con AXA Asistencia la prestación del servicio de asistencia en viaje internacional para los asegurados de sus productos de medicina prepagada.
- iv) Los términos y condiciones de la asistencia en viaje internacional fueron pactados ente AXA Colpatria y AXA Asistencia. Vale la pena aclarar que AXA Colpatria pagaba este servicio de asistencia médica internacional a AXA Asistencia.
- v) Entre los asegurados de AXA Colpatria y AXA Asistencia no existía una relación contractual, toda vez que AXA Colpatria era quien contrataba la asistencia en viaje internacional con AXA Asistencia y el objeto de la relación entre AXA Colpatria y AXA Asistencia era que esta última atendiera a los asegurados de AXA Colpatria que se disponían a viajar al exterior bajo los términos y condiciones pactados entre estas dos entidades.
- vi) Para prestar el servicio de asistencia en viaje internacional AXA Asistencia no cobraba ningún valor a los asegurados de AXA Colpatria, toda vez que este servicio como muy bien se mencionó en el presente hecho era contratado por AXA Colpatria directamente con AXA Asistencia, por tanto, al momento en que el asegurado de AXA Colpatria se dispusiera a viajar al exterior podían acceder a este beneficio el cual estaba incluido dentro de su seguro de medicina prepagada.
- vii) Las condiciones para acceder a este servicios están publicadas en el siguiente link: <https://www.axacolpatria.co/portal/Portals/0/PDF/Asistencia%20Internacional/asistencia-internacional-plan-original-plus-.pdf>

**FRENTE AL HECHO No. 2. No nos consta.**

**FRENTE AL HECHO No. 3. Es cierto.**

Para dar respuesta a este hecho me permito manifestar lo siguiente:

- i) AXA Colpatria Medicina Prepagada S.A. ("AXA Colpatria") incluía un servicio adicional o valor agregado de asistencia en viaje internacional en sus productos de medicina



- prepagada, para poner a disposición de sus asegurados este servicio, contrató con AXA Asistencia la atención de esta asistencia en viaje internacional.
- ii) La relación de AXA Asistencia era con AXA Colpatria y con base en lo contratado por AXA Colpatria para sus asegurados era que AXA Asistencia realizaba la atención de los servicios de asistencia en viaje internacional.
  - iii) Vale la pena aclarar que la asistencia en viaje internacional es un servicio que las compañías de seguros pueden incluir como valor agregado dentro de los diferentes productos de seguros para poner a disposición de los asegurados este servicio, la aseguradora contrata con un tercero proveedor denominado compañía de asistencia a través de un contrato de prestación de servicio, la atención de la asistencia en viaje internacional cuando los asegurados se dispongan a hacer un viaje al exterior.
  - iv) Como se indicó en el literal ii) entre AXA Colpatria y AXA Asistencia hubo un contrato de prestación de asistencia el cual tenía por objeto lo siguiente:

**PRIMERA.- OBJETO:** El CONTRATISTA, de manera independiente, con plena autonomía técnica y administrativa, utilizando sus propios medios y recursos, sin que exista subordinación alguna, se compromete con AXA COLPATRIA a prestar sus servicios de gestión, coordinación y atención de la línea médica que AXA COLPATRIA tiene destinada para sus CLIENTES. De igual el CONTRATISTA se compromete a prestar los servicios descritos en el literal B del documento denominado "Especificaciones Técnicas para la atención de la línea médica".

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del presente contrato, se entiende que el concepto de "CLIENTE" y/o "CLIENTES" cubre las siguientes personas: a) Los afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), ramo comercializado por AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.; b) Los tomadores, asegurados y/o beneficiarios de las pólizas de seguro de la compañía

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG - 138 - 2017 SÚSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

reinventando / los seguros

AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.; y c) Los usuarios que hayan adquirido productos de medicina prepagada de la compañía AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATISTA desarrollará las actividades objeto del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones establecidas en este contrato y en el documento denominado "Especificaciones Técnicas para la atención de la línea médica", el cual hace parte integral del presente, como Anexo No. 2.

Copia de este contrato se aporta a la presente contestación como prueba, este contrato es firmado entre AXA Asistencia IPS SAS, sin embargo, el módulo de viaje internacional es operado por AXA Asistencia Colombia S.A., para lo cual entre AXA Asistencia IPS SAS y AXA Asistencia Colombia S.A. (Ambas "AXA Asistencia") existe un contrato de mandato para la operación de las asistencias en viaje internacional, el cual también se aporta.

- v) Para acceder al servicio puntual de asistencia en viaje, ofrecido dentro del servicio de medicina prepagada los clientes beneficiarios de dicho plan 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.

- vi) Los servicios contratados por AXA Colpatria para la asistencia en viaje internacional de sus asegurados fueron los siguientes:
- Orientación Médica Telefónica 24 horas;
  - Gastos médicos por enfermedad o accidente;
  - Gastos Farmacéuticos de Urgencia;
  - Gastos Odontológicos de Urgencia;
  - Traslado Médico de Emergencia;
  - Repatriación de Restos Mortales o Funeraria;
  - Evacuación Médica de Emergencia;
  - Regreso Anticipado por Enfermedad o Accidente – Repatriación Sanitaria;
  - Retorno y Acompañamiento de Menores;
  - Gastos de Hotel por Convalecencia;
  - Regreso Anticipado por Siniestros Grave en el Domicilio del Titular;
  - Retorno Anticipado por Muerte de una Familiar – Interrupción del Viaje;
  - Informe de Tramites de Documentos Extraviados o Hurtados en el Exterior;
  - Traslado y Gastos de Acompañamiento de un Familiar por Hospitalización Titular;
  - Trasmisión de Mensajes Urgentes;
  - Asistencia Legal;
  - Asistencia Internacional 24 horas – Línea de Consultas;
  - Localización y Transporte de los Equipajes y Efectos Personales;
  - Pérdida de Equipaje;
  - Reembolso de Gastos de Primera Necesidad en Caso de Demora de Equipaje en Vuelo Regular de Aerolínea Comercial o por Demora en el Vuelo; y
  - Información de Eventos y Espectáculos Culturales;

Con el objetivo de acreditar lo mencionado en este literal, se procede a adjuntar las condiciones de asistencia en viaje internacional contratados por AXA Colpatria con AXA Asistencia.

**FRENTE AL HECHO No. 4.** No nos consta, lo que sí nos consta es que por el tipo de plan de medicina prepagada de la Sra. Archila, los limites contratados por AXA Colpatria para las principales asistencias de este plan fueron los siguientes:

<b>Gastos Médicos:</b>	
Asistencia médica por accidente:	15.000 USD
Accidente:	15.000 USD
Gastos farmacéuticos:	USD 600
Gastos odontológicos de urgencia:	USD 300
<b>Repatriaciones:</b>	
Repatriación sanitaria:	15.000 USD
Repatriación funeraria:	INCLUIDA

**FRENTE AL HECHO No. 5.** No nos consta cual fue la información brindada a la demandante, lo que sí es cierto es que dentro de las condiciones contratadas por AXA Colpatria para la prestación del



servicio de asistencia en viaje internacional, se encuentran los requisitos y la forma en la que se puede hacer utilización de esta asistencia, siendo estos los siguientes:

(...)

#### 1. SOLICITUD DE ASISTENCIA:

*En caso de Accidente, Enfermedad y/o una Situación de asistencia de un Beneficiario y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA prevista, con servicio las 24 horas del día, y proporcionará los datos siguientes:*

- *Nombre, Apellido, Número de identificación, El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde AXA podrá contactar al Beneficiario o a su representante.*
- *Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.*
- *Fotocopia completa del pasaporte donde se indique la última fecha de salida del país de residencia (se solicitará para la segunda atención médica y/o hospitalización)*
- *Cualquier información adicional que se requiera.*

*Antes de prestar los Servicios de Asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Beneficiario con el simple ingreso a la entidad hospitalaria autoriza que el equipo médico de AXA tenga libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA el acceso a las informaciones necesarias a dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia. Queda también establecido que, en caso que el Beneficiario no hubiere llamado oportuna y previamente a la Central de Alarma de AXA prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA por los gastos ocasionados. (Salvo los casos descritos en el siguiente numeral)<sup>1</sup>.*

#### 2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA:

##### A/SITUACIÓN DE PELIGRO DE VIDA

*No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso que peligre su vida, el Beneficiario o su representante deberán siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. Si el Beneficiario llega a un Hospital excluido en el numeral 6, AXA hará las gestiones necesarias para que una vez el Beneficiario se encuentre estabilizado según concepto del equipo médico de AXA, coordine su traslado a un hospital de la red de AXA.*

*B/ Hospitalización antes del aviso a AXA Asistencia: Si se presenta un daño corporal que tenga por resultado la hospitalización del Beneficiario antes de poder notificar a AXA, el Beneficiario o su representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar con la central de alarma de AXA, dentro de los tres (3) días siguientes al acontecimiento de dicho daño corporal o Enfermedad. A falta de dichos avisos, AXA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.*

*C/ Utilización de ambulancia terrestre y/o remolque sin previa y oportuna notificación a AXA Asistencia: A falta de notificación, AXA considerará al Beneficiario como responsable de los costos y*

<sup>1</sup> ANEXO 1. CONDICIONES GENERALES PARA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL COBERTURAS TERRITORIO INTERNACIONAL Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PLAN ORIGINAL Y ALTERNO, Pagina 10.



*gastos ocurridos, a excepción de casos de absoluta y comprobada urgencia, pero exclusivamente cuando se trate de un caso en que peligre la vida del Beneficiario. En ningún otro supuesto habrá lugar al reembolso<sup>2</sup>.*

Generalmente, cuando se requiere activar el servicio de asistencia internacional durante un viaje en el exterior se deben seguir las instrucciones indicadas en el numeral 1. de *SOLICITUD DE ASISTENCIA*, no obstante para aquellos casos en que los usuarios no alcancen o no puedan por la naturaleza de la emergencia seguir los pasos indicados en el numeral 1., pueden seguir los pasos señalados en el numeral 2. de *FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA*, en donde el beneficiario puede autoasistirse, notificar dentro de los 3 días siguientes a la presentación de su emergencia a AXA Asistencia, bien sea para que AXA Asistencia tome el caso y continúe con la coordinación de la emergencia o para generar un reembolso de gastos.

En el evento en que se requiriera el reembolso de gastos, se debía seguir el siguiente procedimiento:

**PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS:**

*En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia, se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA para su aprobación junto con los documentos siguientes:*

- *Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del evento, teléfonos y dirección de contacto con el Beneficiario.*
- *Fotocopia de la póliza (fotocopia de la certificación de asistencia).*
- *Fotocopia cédula de ciudadanía.*
- *Fotocopia del pasaporte, indicando la fecha de salida del país*
- *Facturas originales de la atención prestada.*
- *Reporte médico de la atención.*
- *Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.*

*AXA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA. Cuando AXA reciba la documentación incompleta, AXA se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá 8 días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA podrá negar la solicitud de reembolso.*

*El reembolso aplicará únicamente cuando:*

- A. *El Beneficiario se comuniqué dentro de los 3 días al momento de la emergencia con la Central de Alarma de AXA.*
- B. *AXA le haya dado la autorización al Beneficiario, de incurrir en gastos objeto de los servicios de asistencia, y siempre cuando AXA no pueda prestar el servicio directamente.*
- C. *Previa revisión y evaluación de aplicabilidad de la solicitud de Reembolso por parte de AXA.*

---

<sup>2</sup> Íbid, pag 10.



*El reembolso será pagado por AXA en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día del evento. AXA no asumirá los costos de las transacciones bancarias <sup>3</sup>/Subrayas ajenas al texto/*

Dentro de la contestación de este hecho se aclara y se puntualiza que la asistencia en viaje internacional consiste en atender emergencias que se presentan durante el transcurso de un viaje, entendiéndose como emergencias cualquier contingencia del beneficiario de la asistencia que altere el normal transcurrir de su viaje. Cuando una emergencia se presenta, los beneficiarios deben seguir las instrucciones detalladas en la contestación de este hecho, en casos de autoasistencias, entendiéndose por estas, cuando al beneficiario le toca asumir los costos de sus gastos médicos o emergencias, se otorga un periodo de 3 días para que se dé aviso a AXA.

En los casos de autoasistencia, es importante generar el aviso dentro del término indicado en las condiciones de la asistencia en viaje internacional, toda vez que superado este término, la situación a asistir pierde su carácter de “ emergencia” y por la expiración de este término al beneficiario no se le puede generar el reembolso.

**FRENTE AL HECHO No. 6. No nos consta.** Como he confirmado en los puntos anteriores, no nos consta que información brindó el asesor de seguros.

Sin embargo, es importante señalar en este punto Sr. Juez que confirma la demandante que tenía conocimiento del tiempo en el cual podría dar aviso a las centrales de alarma sobre el hecho ocurrido, ya que indica en este punto que, cito texto de la demanda “*Por medio del asesor de seguros y en su misma página web, AXA COLPATRIA, informa qué hacer si, llegado el caso, no es posible establecer comunicación inmediata con la entidad, manifestando así que en ese evento se deberá acudir al centro hospitalario más cercano y comunicar a la central de alarma antes de las 72 horas siguientes para brindar la información del paciente*”

**FRENTE AL HECHO No. 7. No nos consta.** Ya que AXA Asistencia no tiene información que soporte las fechas de su viaje, su viaje o el detalle de la emergencia presentada, ya que la demandante no notificó a AXA Asistencia este evento.

**FRENTE AL HECHO No. 8. No nos consta** ya que AXA Asistencia no tiene información que soporte las fechas del viaje de la demandante, así como tampoco conoció el estado de la demandante.

**FRENTE AL HECHO No. 9. No nos consta** toda vez que AXA Asistencia no tuvo conocimiento de esta emergencia en la fecha indicada por la demandante en este hecho.

**FRENTE AL HECHO No. 10. No es cierto.** Para el 08 de octubre de 2018 AXA Asistencia no recibió ninguna llamada o correo electrónico a nombre de la señora Luz Amparo Archila en donde se requiriera coordinación para asistencia médica, así mismo, dentro de los 3 días siguientes a esta fecha (“ 08 de octubre de 2018”) tampoco se tiene registro de llamada o notificación de emergencia.

---

<sup>3</sup> ANEXO 1. CONDICIONES GENERALES PARA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL COBERTURAS TERRITORIO INTERNACIONAL Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PLAN ORIGINAL Y ALTERNO, Pagina 11.



Por su parte, AXA Asistencia recibió en el mes de abril de 2019 una queja trasladada por AXA Colpatria sobre el caso de la señora Archila, como contestación a esta queja, se procedió a manifestar lo siguiente:

(...)

*Con el objetivo de verificar los hechos expuestos y de ser el caso tomar las medidas correspondientes para ofrecer una solución a lo manifestado, procedimos a efectuar el análisis del mismo, evidenciando lo siguiente:*

*El día 05 de abril de 2019 recibimos su comunicación, mediante la cual notificó que el día 08 de octubre de 2018 había presentado urgencia médica en Estados Unidos y requiere el cubrimiento de los gastos médicos; motivo por el cual, procedimos a consultar las comunicaciones recibidas de su parte, sin encontrar información relacionada. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que, el aviso de la emergencia médica debía reportarse de manera inmediata o a más tardar a los 3 días siguientes del evento; esto, según los lineamientos del programa de asistencia internacional que menciona lo siguiente:*

*“(...) 1. SOLICITUD DE ASISTENCIA:*

*En caso de Accidente, Enfermedad y/o una Situación de asistencia de un Beneficiario y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA prevista, con servicio las 24 horas del día, y proporcionará los datos siguientes:*

- Nombre, Apellido, Número de identificación, El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde AXA podrá contactar al Beneficiario o a su representante.*
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.*
- Fotocopia completa del pasaporte donde se indique la última fecha de salida del país de residencia (se solicitará para la segunda atención médica y/o hospitalización)*
- Cualquier información adicional que se requiera.*

*Antes de prestar los Servicios de Asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Beneficiario con el simple ingreso a la entidad hospitalaria autoriza que el equipo médico de AXA tenga libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA el acceso a las informaciones necesarias a dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia. Queda también establecido que, en caso que el Beneficiario no hubiere llamado oportuna y previamente a la Central de Alarma de AXA prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA por los gastos ocasionados. (Salvo los casos descritos en el siguiente numeral).*

*...2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A*

*AXA:*

*A/SITUACION DE PELIGRO DE VIDA*

*No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso que peligro su vida, el Beneficiario o su representante deberán siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. (...)”.*



*Por lo anteriormente expuesto, nos permitimos informar que no es posible ceder favorablemente a su solicitud, teniendo en cuenta que hemos realizado la búsqueda de las comunicaciones recibidas de su parte, sin encontrar registro alguno. De igual forma, con el fin de ejecutar una búsqueda más precisa de la información, en caso de haberse comunicado con la asistencia dentro del tiempo estipulado, agradecemos nos indique el número telefónico desde el cual se comunicó y en lo posible, nombre de la persona que recibió su llamada.*

*Igualmente, queremos manifestarle que la presente no pretende desconocer la situación presentada por usted, sin embargo, para nosotros es importante proceder de acuerdo a los términos establecidos en el condicionado de asistencia, los cuales puede encontrar en el siguiente link:*

*<https://www.axacolpatria.co/portal/Portals/0/PDF/Asistencia%20Internacional/asistencia-internacional-plan-original-plus-.pdf>*

*Esperamos mediante la presente, sus inquietudes hubieren sido resueltas, no sin antes resaltar que seguiremos trabajando para atender a sus requerimientos poniendo a disposición como hasta ahora todo nuestro esfuerzo.*

*(...)*

Con el objetivo de acreditar esta contestación, se procede a adjuntar contestación de queja y remisión de esta contestación a AXA Colpatria.

Así mismo, en el mes de septiembre de 2019 AXA Asistencia recibió directamente derecho de petición por parte de la señora Archila en el cual se solicitó el pago de los gastos médicos derivado de la asistencia médica frente al centro médico OSCEOLA REGIONAL MEDICAL, como contestación a esta petición nuevamente se indicó que no se tenían registros al interior de la institución, por lo que no era procedente atender la petición.

Se adjunta respuesta de este derecho petición, así como correo electrónico en el cual se realizó la contestación de esta petición.

**RENTE AL HECHO No.11. No nos consta** ya que AXA Asistencia no recibió notificación por parte de la demandante dentro del término indicado en las condiciones de la asistencia en viaje internacional y bajo las instrucciones señaladas en este documento.

**FRENTE AL HECHO No. 12. No es cierto.** AXA Asistencia no recibió dentro del término de los 3 días siguientes a la fecha de ocurrencia de la emergencia, así como tampoco se recibió ningún correo electrónico a través del cual se solicitará la asistencia de la demandante.

No obstante el 21 de diciembre del año 2018, exactamente dos meses y 13 días después de la ocurrencia de la emergencia de la Sra. Archila, AXA Asistencia recibió un correo electrónico de la compañía Global Recovery Alliance AG (compañía encargada de la gestión de cobro de facturas de asistencias médicas generadas por prestación de servicios de asistencia de centros médicos en Estados Unidos), en donde solicitaban el estado de un caso relacionado con la paciente Luz Archila Durán e indicaban un saldo de una cuenta del Hospital OSCEOLA RMC por valor de \$15.342,75 US según factura 101571751.



**From:** Alvaro Rodriguez  
**Sent:** Friday, December 21, 2018 3:22 PM  
**To:** 'med.colombia@axa-assistance.com.co' <med.colombia@axa-assistance.com.co>;  
 'claims.status@axa-assistance.us' <claims.status@axa-assistance.us>; 'providers@axa-  
 assistance.com.ar' <providers@axa-assistance.com.ar>  
**Subject:** ID# 63544553 // Factura 101571751// GRA Ref.: (274914- AR1 )

Estimados buenos días  
 Espero se encuentren bien,

Solicito por favor, el estado del proceso del caso a continuación:

**Your Ref N° : 63544553**  
**Hospital : OSCEOLA RMC**  
**Patient : Archila Duran, Luz**  
**DOB : 30 - Sep - 1983**

GRA Ref	Invoice N°	Date of Service	Total Invoiced	Paym & Adj	Open amount
274914	101571751	08 - Oct - 2018	\$ 15,342.75	\$ .00	\$ 15,342.75

Saludos cordiales

**Alvaro Rodriguez | Credit Manager | Global Recovery Alliance AG**  
 P.O. Box 1357 | CH-6341 Baar | Switzerland | [Email](#) | [Website](#)  
 Tel.: +41 41-769-5060 Ext. 75 | Toll Free: 1-866-265-0291 | Fax: +41 41-769-5069

Con el objetivo de confirmar este punto, se incluye pantallazo de este correo electrónico.

Al recibir este correo, se procede a verificar internamente el caso de la señora Archila, evidenciándose que sobre este caso no se encontraba ningún soporte, notificación, información, llamadas, correos o notificaciones a otras filiales de AXA Asistencia como lo es la entidad de AXA Asistencia en Estados Unidos no encontrando ningún registro ni notificación. Del mismo modo, mientras se realizaban las validaciones, se conoció una queja proveniente de AXA Colpatria a nombre de la señora Archila, con la recepción de esta queja se rectificó al interior de AXA Asistencia que la señora Archila no había realizado la activación de la asistencia, así como tampoco notificó durante los tres días después de esta su ocurrencia, ni gestionó trámite de reembolso, por lo que se procedió a indicarle a la institución Americana que no era posible asumir estos gastos por falta de notificación.

Con el objetivo de acreditar este punto, se adjunta correo de contestación:



El 4/04/2019, a la(s) 1:51 p. m., AA\_CO\_SM\_med.colombia <[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)> escribió:

Buenas tardes,  
Cordial saludo.

Estimados,

El documento si es de un producto de AXA Assistance Colombia; no obstante, como les indicaba anteriormente, no contamos con registro de la paciente y si la asegurada no se comunicó con nosotros para reportar el suceso, no podemos proceder a cubrir.

cordialmente,  
<image001.png>

**Katherine Forero Buitrago**  
Asistente de cuentas Especiales/ Partner Liaison Agent  
**AXA Assistance Colombia & Región Andina**  
Cra. 65 # 81 -28 Parque Empresarial Entre Rios

**FRENTE AL HECHO No.13. No nos consta.** Sobre esta información no se tiene registro al interior de AXA Asistencia.

**FRENTE AL HECHO No.14. No nos consta,** lo que sí nos consta fue un correo de cobro de gastos médicos proveniente de la compañía Global Recovery Alliance AG (compañía encargada de la gestión de cobro de facturas de asistencias médicas generadas por prestación de servicios de asistencia de centros médicos en Estados Unidos), en el cual se nos solicitaba el pago de los gastos médicos de la señora Archila al cual se contestó no poder proceder con el pago debido a que la señora Archila no había notificado el suceso a la compañía de asistencia.

**FRENTE AL HECHO No.15. No nos consta,** lo que sí nos consta fue un correo de cobro de gastos médicos proveniente de la compañía Global Recovery Alliance AG (compañía encargada de la gestión de cobro de facturas de asistencias médicas generadas por prestación de servicios de asistencia de centros médicos en Estados Unidos), en el cual se nos solicitaba el pago de los gastos médicos de la señora Archila al cual se contestó no poder proceder con el pago debido a que la señora Archila no había notificado el suceso a la compañía de asistencia.

**FRENTE AL HECHO No.16. No nos consta,** lo que sí nos consta fue un correo de cobro de gastos médicos proveniente de la compañía Global Recovery Alliance AG (compañía encargada de la gestión de cobro de facturas de asistencias médicas generadas por prestación de servicios de asistencia de centros médicos en Estados Unidos), en el cual se nos solicitaba el pago de los gastos médicos de la señora Archila al cual se contestó no poder proceder con el pago debido a que la señora Archila no había notificado el suceso a la compañía de asistencia.

**FRENTE AL HECHO No.17. No nos consta,** lo que sí nos consta fue un correo de cobro de gastos médicos proveniente de la compañía Global Recovery Alliance AG (compañía encargada de la gestión de cobro de facturas de asistencias médicas generadas por prestación de servicios de asistencia de centros médicos en Estados Unidos), en el cual se nos solicitaba el pago de los gastos médicos de la señora Archila al cual se contestó no poder proceder con el pago debido a que la señora Archila no había notificado el suceso a la compañía de asistencia.

**FRENTE AL HECHO No.18. No es cierto.** Si bien se recibió correo de solicitud de cobro de gastos médicos de cobro de gastos médicos proveniente de la compañía Global Recovery Alliance AG



(compañía encargada de la gestión de cobro de facturas de asistencias médicas generadas por prestación de servicios de asistencia de centros médicos en Estados Unidos), la señora Archila no realizó ningún tipo de notificación o aviso a AXA Asistencia en el periodo señalado en las condiciones de la asistencia.

Vale la pena manifestar que al proveedor de cobro americano no le correspondía realizar la notificación de los gastos médicos a AXA Asistencia, pues tal y como se manifiesta en las condiciones del servicio de asistencia en viaje internacional, a la señora Archila en calidad de beneficiaria de la asistencia le competen unas obligaciones y esta es la del aviso.

Adicionalmente, en ningún momento los proveedores de servicios médicos son los idóneos para notificar a AXA Asistencia la atención de gastos médicos extemporáneos, puesto que al beneficiario de la asistencia le competen las obligaciones de aviso y de aporte de información tal y como se señala en las condiciones de la asistencia.

**FRENTE AL HECHO No.19. Es cierto.** En cumplimiento de los términos y condiciones del servicio de asistencia en viaje contratado por AXA Colpatría para sus asegurados o titulares de servicios de medicina Prepagada, AXA Asistencia no tuvo conocimiento de la emergencia médica padecida por la señora Archila, toda vez que esta no notificó ni siguió las instrucciones indicadas en las condiciones de la asistencia en viaje internacional, por lo que no es posible atender dicha asistencia médica.

**FRENTE AL HECHO No.20. No nos consta.**

**FRENTE AL HECHO No.21. No es cierto.** Tal y como se indicó en la respuesta de los hechos anteriores, la demandante es beneficiaria del servicio de asistencia en viaje internacional, este servicio es contratado por AXA Colpatría con AXA Asistencia para que este último preste los servicios conexos a los productos de medicina prepagada. AXA Colpatría ofrece este servicio de la asistencia en viaje internacional como un valor agregado y el cual es de acceso gratuito por parte de los asegurados de AXA Colpatría.

Adicionalmente, dentro de las condiciones del servicio de asistencia en viaje internacional se encuentra la siguiente definición:

*3. Beneficiario: Persona beneficiaria de AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A., a través de planes de medicina prepagada, asegurada a AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., por medio de pólizas de hospitalización y cirugía, o, afiliados a AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., Ramo de Riesgos Laborales; quien debe tener residencia permanente en Colombia y figura debidamente identificada con nombre, apellido y número de identificación<sup>4</sup>.*

Del mismo modo, se observa una contradicción entre lo afirmado en este hecho con lo afirmado en los hechos anteriores en donde se habla que el acceso a la asistencia en viaje internacional se realiza a través de la medicina prepagada de AXA Colpatría y en este hecho se habla de la adquisición de un servicio de asistencia médica en el exterior, lo cual no tiene congruencia y no obedece a la

<sup>4</sup> ANEXO 1. CONDICIONES GENERALES PARA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL COBERTURAS TERRITORIO INTERNACIONAL Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PLAN ORIGINAL Y ALTERNO, Pagina 1.



realidad de la situación, ni corresponde a la forma en la que AXA Colpatría contrató el servicio con AXA Asistencia.

**FRENTE AL HECHO No.22. No nos consta.**

**FRENTE AL HECHO No.23. No nos consta.**

**FRENTE AL HECHO No.24. No nos consta.**

**FRENTE AL HECHO No.25. Parcialmente cierto.** En efecto, AXA Asistencia si recibió el derecho de petición el 18 de septiembre del 2019, sin embargo la afirmación del apoderado de “... *el 18 de septiembre del 2019, en representación de mi prohijado radiqué nuevamente derecho de petición ante AXA ASISTENCIA COLOMBIA SA...*” es confusa y no es cierta, ya que AXA Asistencia recibió derecho de petición el 18 de septiembre del 2019 al cual dio contestación, se desconoce si hubo una petición adicional a la contestada por AXA Asistencia en el mes de septiembre de 2019.

**FRENTE AL HECHO No.26. Ciertamente.** AXA Asistencia procede a negar la solicitud toda vez que la demandada no realizó el proceso de notificación de la emergencia dentro del término estipulado dentro del Condicionado de Asistencia, tal como se explica y se prueba en numerales anteriores.

**FRENTE AL HECHO No.27. Parcialmente Ciertamente.** No es cierto que la demandada haya realizado los procesos para la activación de la asistencia en viaje en debida forma, toda vez que no realizó la notificación de dicha emergencia dentro del término estipulado en el texto de términos y condiciones los cuales eran de su conocimiento.

**FRENTE AL HECHO No.28. Ciertamente.**

**FRENTE AL HECHO No.29. Ciertamente.**

## II. A LAS PRETENSIONES

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. Archila, toda vez que la negociación a 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) 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.

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

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

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

AXA Asistencia ha dado cumplimiento a las estipulaciones plasmadas en la asistencia contratada por AXA Colpatria para sus clientes 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 requerido por la demandante toda vez que no cumplió con los tiempos de notificación de la emergencia y esta situación se encuentra por fuera de las condiciones del servicio de asistencia.

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

En primer lugar se indica que AXA Colpatria tenía publicado para sus clientes de productos de medicina prepagada las condiciones del servicio de asistencia de manera permanente en el siguiente link: <https://www.axacolpatria.co/portal/Portals/0/PDF/Asistencia%20Internacional/asistencia-internacional-plan-original-plus-.pdf>

Al momento de presentarse la emergencia, se indica y se demostró a lo largo de esta contestación y sus pruebas que la demandante no realizó la notificación del evento dentro de los términos establecidos en el texto de condiciones, sino que la realiza de manera escrita a través de derecho de petición casi un año después del evento, en septiembre del 2019.

**v) EL CONTRATO ES LEY PARA LAS PARTES**

El artículo 1602 del Código Civil Colombiano, establece lo siguiente:

*ARTICULO 1602. <LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES>. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.*



AXA Colpatria contrató con AXA Asistencia la prestación de servicios de asistencia en viaje internacional a sus asegurados de medicina prepagada, la prestación de este servicio se debe hacer con base a los términos y condiciones que se encuentran publicados en el link:

<https://www.axacolpatria.co/portal/Portals/0/PDF/Asistencia%20Internacional/asistencia-internacional-plan-original-plus-.pdf>

Dentro de estos términos y condiciones se señala lo siguiente para hacer uso y utilización del servicio de asistencia:

(...)

**1. SOLICITUD DE ASISTENCIA:**

*En caso de Accidente, Enfermedad y/o una Situación de asistencia de un Beneficiario y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA prevista, con servicio las 24 horas del día, y proporcionará los datos siguientes:*

- *Nombre, Apellido, Número de identificación, El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde AXA podrá contactar al Beneficiario o a su representante.*
- *Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.*
- *Fotocopia completa del pasaporte donde se indique la última fecha de salida del país de residencia (se solicitará para la segunda atención médica y/o hospitalización)*
- *Cualquier información adicional que se requiera.*

*Antes de prestar los Servicios de Asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Beneficiario con el simple ingreso a la entidad hospitalaria autoriza que el equipo médico de AXA tenga libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA el acceso a las informaciones necesarias a dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia. Queda también establecido que, en caso que el Beneficiario no hubiere llamado oportuna y previamente a la Central de Alarma de AXA prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA por los gastos ocasionados. (Salvo los casos descritos en el siguiente numeral)<sup>5</sup>.*

**2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA:**

**A/SITUACIÓN DE PELIGRO DE VIDA**

*No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso que peligre su vida, el Beneficiario o su representante deberán siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. Si el Beneficiario llega a un Hospital excluido en el numeral 6, AXA hará las gestiones necesarias para que una vez el Beneficiario se encuentre estabilizado según concepto del equipo médico de AXA, coordine su traslado a un hospital de la red de AXA.*

<sup>5</sup> ANEXO 1. CONDICIONES GENERALES PARA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL COBERTURAS TERRITORIO INTERNACIONAL Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PLAN ORIGINAL Y ALTERNO, Pagina 10.



*B/ Hospitalización antes del aviso a AXA Asistencia: Si se presenta un daño corporal que tenga por resultado la hospitalización del Beneficiario antes de poder notificar a AXA, el Beneficiario o su representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar con la central de alarma de AXA, dentro de los tres (3) días siguientes al acontecimiento de dicho daño corporal o Enfermedad. A falta de dichos avisos, AXA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.*

*C/ Utilización de ambulancia terrestre y/o remolque sin previa y oportuna notificación a AXA Asistencia: A falta de notificación, AXA considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos, a excepción de casos de absoluta y comprobada urgencia, pero exclusivamente cuando se trate de un caso en que peligre la vida del Beneficiario. En ningún otro supuesto habrá lugar al reembolso<sup>6</sup>.*

En el evento en que se requiriera el reembolso de gastos, se debía seguir el siguiente procedimiento:

**PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS:**

*En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia, se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA para su aprobación junto con los documentos siguientes:*

- *Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del evento, teléfonos y dirección de contacto con el Beneficiario.*
- *Fotocopia de la póliza (fotocopia de la certificación de asistencia).*
- *Fotocopia cédula de ciudadanía.*
- *Fotocopia del pasaporte, indicando la fecha de salida del país*
- *Facturas originales de la atención prestada.*
- *Reporte médico de la atención.*
- *Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.*

*AXA iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA. Cuando AXA reciba la documentación incompleta, AXA se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá 8 días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA podrá negar la solicitud de reembolso.*

*El reembolso aplicará únicamente cuando:*

- a. *El Beneficiario se comuniqué dentro de los 3 días al momento de la emergencia con la Central de Alarma de AXA.*
- b. *AXA le haya dado la autorización al Beneficiario, de incurrir en gastos objeto de los servicios de asistencia, y siempre cuando AXA no pueda prestar el servicio directamente.*
- c. *Previa revisión y evaluación de aplicabilidad de la solicitud de Reembolso por parte de AXA.*

---

<sup>6</sup> Íbid, pag 10.



*El reembolso será pagado por AXA en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día del evento. AXA no asumirá los costos de las transacciones bancarias <sup>2</sup>/Subrayas ajenas al texto/*

Estos pasos no fueron surtidos por la demandante por lo que no es posible proceder con el pago de sus gastos médicos.

**vi) LA DEMANDANTE DEBÍA CUMPLIR LAS OBLIGACIONES SEÑALADAS EN LAS CONDICIONES DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL PARA ACCEDER A ESTA**

Tal y como se ha mencionado a lo largo de la contestación, la demandante no cumplió con las obligaciones señaladas en las condiciones del servicio de asistencia en viaje internacional.

Esto también se acredita en las contestaciones a la queja y al derecho de petición.

**vii) LA DEMANDANTE NO PRUEBA QUE LOS CONTACTOS REALIZADOS AXA ASISTENCIA DURANTE EL TRASCURSO DE LOS 3 DÍAS SIGUIENTES A LA OCURRENCIA DE LA EMERGENCIA.**

Dentro de las pruebas aportadas por la demandante no se acredita en ningún momento la forma en la que esta realizó contacto con AXA Asistencia, es decir no se adjuntan fotos de las llamadas realizadas a AXA Asistencia con fecha y hora, no se aportan correos electrónicos de notificación indicando la ocurrencia de la emergencia, por lo cual las pretensiones involucradas en la demanda no pueden estar llamadas a prosperar.

**viii) LA DEMANDANTE SE ESCUDA EN QUE EL COBRADOR DE SERVICIOS MÉDICOS AMERICANOS REALIZA CONTACTO CON AXA ASISTENCIA, INDICANDO ESTE CONTACTO COMO CUMPLIMIENTO A SUS OBLIGACIONES COMO BENEFICIARIO DE LA ASISTENCIA**

En uno de los hechos la demandante se escuda en el contacto que realiza el cobrador americano a AXA Asistencia en el mes de diciembre de 2018, no obstante, el contacto a través de un cobrador no es el medio idóneo para reportar una asistencia médica, pues el beneficiario de la asistencia debe acreditar los requisitos exigidos en las condiciones de la asistencia en viaje internacional.

**ix) LA DEMANDANTE RECONOCE QUE EL SERVICIO DE ASISTENCIA INTERNACIONAL EN VIAJE ES PUESTO A SU DISPOSICIÓN POR PARTE DE AXA COLPATRIA COMO UN SERVICIO ADICIONAL A SU MEDICINA PREPAGADA, SIN EMBARGO TAMBIEN ADUCE HABER ADQUIRIDO EL SERVICIO CON AXA ASISTENCIA, LO CUAL NO ES CIERTO TODA VEZ QUE ENTRE EL DEMANDANTE Y AXA ASISTENCIA NO EXISTE UN CONTRATO CELEBRADO.**

---

<sup>7</sup> ANEXO 1. CONDICIONES GENERALES PARA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL COBERTURAS TERRITORIO INTERNACIONAL Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA PLAN ORIGINAL Y ALTERNO, Pagina 11.



La demandante accede al servicio de asistencia en viaje internacional, al ser un servicio al que tienen acceso por medio de su medicina prepagada, no obstante, entre la demandante y AXA Asistencia no existe un contrato celebrado de prestación de servicio de asistencia que establezca una condición distinta a la de notificar a la central de alarmas la emergencia de manera inmediata o durante los 3 días siguientes a su ocurrencia.

**x) LAS CONDICIONES DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL TIENEN UNAS CONDICIONES PARA SU ACTIVACIÓN, LAS CUALES NO FUERON SEGUIDAS POR PARTE DEL DEMANDANTE.**

Como se ha reiterado a lo largo de esta contestación, la asistencia en viaje internacional tiene unas condiciones para su utilización y notificación, las cuales según lo manifiesta la demandante fueron explicadas por su asesor de seguros y fueron revisadas en el link en el cual se encuentra publicado.

Adicionalmente, al ser un producto de medicina prepagada el que contiene el beneficio de la asistencia, el demandante como consumidor financiero está llamado a lo siguiente:

*ARTÍCULO 6o. PRÁCTICAS DE PROTECCIÓN PROPIA POR PARTE DE LOS CONSUMIDORES FINANCIEROS. Las siguientes constituyen buenas prácticas de protección propia por parte de los consumidores financieros:*

*b) Informarse sobre los productos o servicios que piensa adquirir o emplear, indagando sobre las condiciones generales de la operación; es decir, los derechos, obligaciones, costos, exclusiones y restricciones aplicables al producto o servicio, exigiendo las explicaciones verbales y escritas necesarias, precisas y suficientes que le permitan la toma de decisiones informadas.*

*c) Observar las instrucciones y recomendaciones que imparta la entidad vigilada sobre el manejo de productos o servicios financieros.*

*d) Revisar los términos y condiciones del respectivo contrato y sus anexos, así como conservar las copias que se le suministren de dichos documentos.<sup>8</sup>*

**xi) LA DEMANDANTE REALIZA UNA NOTIFICACIÓN EXTEMPORANEA DE SU ASISTENCIA EN EL EXTERIOR.**

Tal y como se ha mencionado y acreditado en la contestación de la presente demanda, el servicio de asistencia internacional se acredita por parte de la demandante de manera extemporánea, razón por la cual no es posible proceder con su atención y/o pago.

**xii) EXTEMPORANEIDAD Y PRESCRIPCIÓN DEL TERMINO PARA REPORTAR LA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL.**

El condicionado de asistencia internacional en viaje, establece la obligación de reportar la emergencia de manera inmediata o durante los 3 días siguientes a su ocurrencia, en el presente

---

<sup>8</sup> Ley 1328 de 2009, artículo 6.



caso, la asistencia no se reporta dentro de este término, por lo que el tiempo para su atención prescribe cuando este se supera y se pierde la posibilidad de su atención o de su reembolso.

- xiii) SI BIEN LA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL ES UN SERVICIO INCLUIDO DENTRO DE UN PRODUCTO DE MEDICINA PREPAGADA, ESTE TIENE UNOS TÉRMINOS Y CONDICIONES PARA OPERAR, LAS CUALES FUERON CONOCIDAS CON ANTELACIÓN POR LA DEMANDANTE TAL Y COMO LO AFIRMA EN LOS HECHOS EN DONDE SU ASESOR DE SEGUROS LE EXPLICÓ EN QUE CONSISTE EL SERVICIO Y REALIZARON LA CONSULTA A ESTE SERVICIO.**
  
- xiv) LAS CONDICIONES QUE REGULAN EL SERVICIO DE ASISTENCIA SON LAS PROPIAS DE AQUELLAS PACTADAS EN EL CONDICIONADO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL.**
  
- xv) SI BIEN LA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL SE PONE A DISPOSICIÓN DE LOS BENEFICIARIOS A TRAVÉS DE UN PRODUCTO DE MEDICINA PREPAGADA, LAS REGLAS QUE ESTABLECEN LA FORMA EN LA QUE ESTA ASISTENCIA OPERA SON LAS SEÑALADAS EN SUS TERMINOS Y CONDICIONES.**
  
- xvi) LAS ASISTENCIAS EXTEMPORANEAS PARA QUE SEAN ATENDIDAS DEBEN SER REPORTADAS DENTRO DEL TÉRMINO SEÑALADO EN LAS CONDICIONES DE LA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL.**
  
- xvii) LAS EMERGENCIAS QUE SE ATIENDEN SON AQUELLAS QUE SE PRESENTAN DENTRO DEL VIAJE Y PARA SU ATENCIÓN SE OTORGA UN PLAZO, EN ESTE CASO SE EXIGE O EL REPORTE INMEDIATO O DURANTE LOS 3 DÍAS POSTERIORES A SU OCURRENCIA, AL NO SER REPORTADA LA EMERGENCIA DURANTE ESTE TERMINO SU PLAZO PARA ATENCIÓN CADUCA Y SE PIERDE COMO TAL LA CONDICIÓN DE EMERGENCIA POR QUE ESTA SE SUPERA UNA VEZ SE CONCLUYE ESTE PLAZO.**

## **II. FUNDAMENTOS DE DERCHO**

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. Artículo 6 ley 1328 de 2009.*
- 2. Código civil ARTICULO 1602. <LOS CONTRATOS SON LEY PARA LAS PARTES>. Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.*
- 3. Artículo 422 código general del proceso... título ejecutivo.*



4. *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 1° 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)*

### **III. 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. Copia del Condicionado de Asistencia en Viaje internacional
3. Copia del Contrato de prestación de servicio celebrado entre Axa Colpatría y Axa Asistencia
4. Copia del Contrato de Mandato suscrito entre AXA Asistencia IPS SAS y AXA Asistencia Colombia S.A.
5. Copia de contestación a queja trasladada por AXA Colpatría y correo electrónico.
6. Copia de contestación a derecho de petición y correo electrónico.
7. Copia de correo y contestación a entidad cobradora Americana - Global Recovery Alliance.

TESTIMONIALES:

Doctor Daniel Lievano – Miembro del Escritorio Médico de AXA Asistencia, este se puede contactar al correo electrónico [daniel.lievano@axa-assistance.com.co](mailto:daniel.lievano@axa-assistance.com.co)

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

### **IV. 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 Asistencia.
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.

#### V. 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: 5132124706CB48FC8305417C78E8CA63  
 Asunto: Aplicar DocuSign a: Contestación LUZ AMPARO ARCHILA DURAN.docx  
 Sobre de origen:  
 Páginas del documento: 23 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  
 31 de agosto de 2021 | 21:22

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

Ubicación: DocuSign

**Eventos de firmante**

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)

**Firma**

DocuSigned by:  
  
 67A596B8047E4C6...

Adopción de firma: Estilo preseleccionado  
 Utilizando dirección IP: 186.102.37.143  
 Firmado con un dispositivo móvil

**Fecha y hora**

Enviado: 31 de agosto de 2021 | 21:23  
 Visto: 31 de agosto de 2021 | 21:29  
 Firmado: 31 de agosto de 2021 | 21:30

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

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	31 de agosto de 2021   21:23
Certificado entregado	Seguridad comprobada	31 de agosto de 2021   21:29
Firma completa	Seguridad comprobada	31 de agosto de 2021   21:30
Completado	Seguridad comprobada	31 de agosto de 2021   21:30

**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/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.

**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/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.

-----  
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

## SUPLENTE

## 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
----------------	-------------------------------	--------------------------

## SUPLENTE

## 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/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.

-----  
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/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.

-----  
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/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.

-----

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/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.

-----

\*\*\*\*\*  
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.



REPUBLICA 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

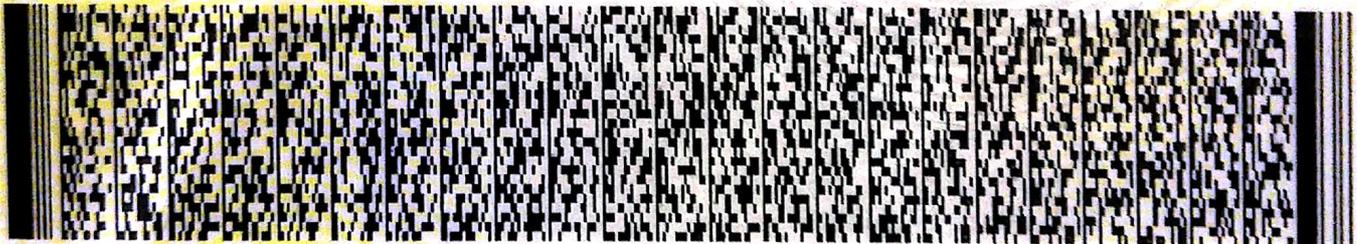
**F**

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 NACIONAL

**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.**



## **ANEXO 1. CONDICIONES GENERALES PARA ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL**

### **COBERTURAS TERRITORIO INTERNACIONAL Y LÍMITES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA** **PLAN ORIGINAL Y ALTERNO**

#### **ARTICULO I: CONDICIONES GENERALES**

- El límite máximo aplicado por cobertura por Servicio de Asistencia será de 120 días calendario.
- Para acceder a los Servicios de Asistencia, el Beneficiario deberá cumplir con el procedimiento establecido en el Artículo IV y demás artículos de las condiciones generales. AXA se reserva el derecho de aceptar o negar un pedido de Asistencia de acuerdo a las condiciones establecidos en el presente contrato.
- El tiempo de cobertura se contará en días transcurridos consecutivamente / calendario.
- Los gastos de traslados médicos y repatriación por fallecimiento o entierro local están incluido y limitados en la cobertura máxima de gastos médicos, y por consiguiente no podrán exceder de dicho monto global.
- AXA tiene la obligación de asumir y suministrar la cobertura más adelante descrita, siempre y cuando el Beneficiario cumpla con lo establecido en el Artículo IV - obligaciones del beneficiario / procedimientos. El beneficiario declara conocer y aceptar las condiciones ofrecidas en esta cobertura y se compromete a cumplir con los requisitos previstos para la misma.

#### **ARTICULO II: DEFINICIONES**

Los servicios de asistencia serán prestados de acuerdo con las siguientes definiciones y consideraciones y en situación de emergencia, por lo tanto, no se configura como seguro médico, ni tiene como objeto la previsión o cuidado de salud.

1. **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita y evidente que ocurra durante el período de vigencia indicado en la tarjeta de asistencia y fuera del territorio colombiano.
2. **Enfermedad:** Enfermedad contraída por el Beneficiario que se origine por primera vez durante un viaje, y que no esté relacionada con una preexistencia conocida o no por el Beneficiario.
3. **Beneficiario:** Persona beneficiaria de AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A., a través de planes de medicina prepagada, asegurada a AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., por medio de pólizas de hospitalización y cirugía, o, afiliados a AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., Ramo de Riesgos Laborales; quien debe tener residencia permanente en Colombia y figura debidamente identificada con nombre, apellido y número de identificación.
4. **Edad:** El titular del servicio de asistencia es beneficiario de los servicios descritos en el presente anexo, siempre que el mismo cumpla con los límites establecidos de edad (75 años cumplidos).
5. **Periodo - Vigencia:** Las coberturas descritas en las condiciones generales y en las garantías particulares de cada servicio tendrán validez solamente durante la vigencia indicada al momento de solicitar el servicio.
6. **Equipo médico de AXA:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando asistencia por cuenta de AXA a un Beneficiario.
7. **Ámbito territorial:** Las coberturas referidas a personas, y a sus equipajes y efectos personales, se extenderán a cualquier país del mundo, siempre que la permanencia del beneficiario fuera de su residencia habitual con motivo de viaje, no sea superior a 120 días.



8. **Deducible:** En caso de tener un deducible en su producto, el Beneficiario asumirá a su costo el monto del deducible.

### **ARTICULO III: BENEFICIOS**

#### **1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA 24 HORAS:**

En caso que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período - Vigencia de validez de la póliza podrá comunicarse con un operador quien recibe la llamada y según la sintomatología dada por la persona, un profesional del área de la salud hará un diagnóstico con las claves internacionales de servicios pre-hospitalarios de emergencia médica, así:

**Clave Roja:** es aquella situación de peligro inminente de muerte. La respuesta debe ser inmediata pues el paciente corre serio riesgo (real o potencial) de perder la vida. Requiere de desplazamiento de unidades de alta complejidad.

**Clave Amarilla:** Es toda aquella situación en la que, si bien no existe riesgo inminente de muerte, se requiere una rápida intervención médica, ya sea para calmar los síntomas o para prevenir complicaciones de mayor importancia.

**Clave Verde:** El diagnóstico indica que no existe peligro inminente para el paciente; no obstante, se realizará un seguimiento telefónico, antes de realizar la visita médica domiciliaria.

El operador médico orientará al beneficiario o quien solicite el servicio respecto de las conductas provisionales que deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

#### **2. GASTOS MÉDICOS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE:**

En caso que el Beneficiario, sufra un Accidente o una Enfermedad súbita durante el Período - Vigencia de validez de la póliza, previo cumplimiento de los requisitos, AXA organizará y pagará un monto máximo de USD 30.000 o EUR 30.000 (para países de la comunidad Schengen) o de USD 15.000 por los siguientes servicios: Hospitalización, Intervención Quirúrgica, Honorarios Médicos, Productos Farmacéuticos hospitalarios prescritos por el médico tratante, terapias de recuperación física hasta un máximo de 3 sesiones según prescripción médica (fisioterapia, Quinesioterapia, Quiropráctica). Cubrimiento mundial excepto Colombia.

AXA no cubrirá los servicios médicos adicionales y/o diferentes a aquellos que sean estrictamente necesarios y 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.

Quedan excluidos para todos los beneficiarios:

- A/ El costo de prótesis, lentes de contacto, aparatos ortopédicos, sillas de ruedas, gafas, aparatos auditivos, muletas, férulas, respiradores, dentaduras o cirugía plástica estética.
- B/ 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.
- C/ Los Gastos Médicos en caso de urgencias vitales por efecto de Enfermedades preexistentes y sus complicaciones. En el momento que AXA 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, informará 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 AXA no tendrá ninguna obligación en este caso.

D/ Quedan excluidas todas las patologías preexistentes al viaje o dolencias crónicas o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario, 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 exclusivo del equipo médico de AXA.

E/ Asistencia Médica Integral por riesgo profesional u origen común para el trabajador: Cubre gastos médicos, quirúrgicos, hospitalarios, terapéuticos y farmacéuticos que se requieran en la atención de un accidente de trabajo o enfermedad profesional teniendo en cuenta las exclusiones propias del contrato. Como límite global de la anualidad tendrá una cobertura de \$60.000.000 COP

### **3. GASTOS FARMACÉUTICOS DE URGENCIA:**

AXA se hará cargo de los gastos por medicamentos de urgencia que hayan sido prescritos por un médico tratante y que sean formulados exclusivamente para el tratamiento del dolor, hasta un máximo de seiscientos (USD 600) por evento. Se excluyen de esta cobertura los medicamentos catalogados “De control especial”.

### **4. GASTOS ODONTOLÓGICOS DE URGENCIA:**

AXA se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada exclusivamente al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, hasta un máximo de USD 300 por evento. Se excluyen de esta cobertura: Tratamientos de ortodoncia, tratamientos de conductos y coronas y tratamientos estéticos.

### **5. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA:**

En caso de lesión o enfermedad súbita e imprevista de cualquiera de los beneficiarios, que requiera a criterio del médico tratante manejo en un centro hospitalario; AXA adelantará los contactos y hará la coordinación efectiva para el traslado del paciente hasta la clínica o el centro médico más cercano.

AXA orientará a quien solicita el servicio respecto de las conductas provisionales que se deben asumir, mientras se produce el contacto profesional médico-paciente.

Dependiendo del criterio del médico tratante, el traslado puede realizarse por cualquiera de los siguientes medios:

- **Traslado básico:** Cuando la situación clínica presentada por el paciente no reviste ningún tipo de severidad o compromiso del estado vital y no requiera acompañamiento médico, AXA pondrá a disposición del beneficiario un vehículo para que lo traslade desde su domicilio hasta el centro hospitalario más cercano. El vehículo podrá ser un Taxi o una ambulancia básica.
- **Traslado médico en ambulancia:** Una vez clasificada la situación médica del paciente, AXA coordinará, contactará y hará seguimiento del arribo de unidades médicas especializadas de alta complejidad, para transportar al paciente hasta el centro médico asistencial más cercano. El transporte del paciente podrá llevarse a cabo vía terrestre, aérea o fluvial, sujeto a las circunstancias de tiempo, modo y lugar, y a la situación médica del paciente.
- **Transporte o repatriación sanitaria por enfermedad o accidente:** Si durante el viaje el beneficiario y/o beneficiario(s) sufre un accidente o una enfermedad súbita e imprevista, y una vez atendido y tratado médicamente por los profesionales de la entidad sanitaria respectiva, estos



determinan que es conveniente suspender el viaje y realizar una repatriación médica, AXA se encargara de organizar en coordinación con su equipo médico el traslado del beneficiario y/o beneficiario(s) hasta la ciudad de domicilio en Colombia. No se podrá utilizar avión sanitario para transportes intercontinentales, ni distancias superiores a las 4 horas de vuelo, excluyendo las escalas técnicas. Esta garantía quedará limitada en la cobertura del beneficiario y el familiar.

Se excluyen las condiciones de tipo emocional, psicológico y/o económico.

#### **6. REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES O FUNERARIA:**

En caso de fallecimiento del beneficiario durante la vigencia, AXA efectuará los trámites para el transporte y repatriación de los restos mortales o cenizas y asumirá los gastos de traslado de los mismos desde el sitio de defunción hasta su ciudad de residencia. En aerolínea comercial vuelo regular. Quedan expresamente excluidos de esta prestación los servicios religiosos, funerales y ataúdes especiales. El límite de la cobertura se encuentra incluido hasta el tope de asistencia médico por enfermedad.

#### **7. EVACUACIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA:**

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

#### **8. REGRESO ANTICIPADO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE –REPATRIACIÓN SANITARIA:**

Si el Beneficiario, después del tratamiento local, según el criterio del Equipo médico de AXA, no puede regresar a su domicilio con el tiquete original, "AXA" 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, debidamente acreditadas por las regulaciones en salud del país en el cuál se presta el servicio de asistencia, si fuese necesario, y en el caso que el tiquete de regreso no fuese válido para tal propósito hasta un monto total de US\$500.

No se podrá utilizar ambulancia aérea para transportes intercontinentales.

#### **9. RETORNO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES:**

Si los menores de quince (15) años que viajan con el beneficiario y por causa de un accidente o enfermedad o traslado de éste quedan desatendidos y no pudieran continuar el viaje, AXA organizará su regreso y pagará la tarifa aérea en clase económica para su retorno al país de residencia, proporcionando una persona que los acompañe, siempre y cuando los menores no puedan efectuar tal regreso con el boleto aéreo original. Si fuese necesario continuar el viaje AXA pagará un pasaje en clase económica, más los gastos que genere dicho regreso, para que un familiar se haga cargo del menor y lo regrese al país de residencia.

#### **10. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA:**



Si durante el viaje y por prescripción médica de incapacidad que impida la continuación del viaje, el beneficiario tuviera que prolongar su estadía, AXA se hará cargo de los gastos de alojamiento y alimentación en un hotel hasta el límite de USD 600 por evento.

#### **11. REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO GRAVE EN EL DOMICILIO DEL TITULAR:**

En caso de siniestro grave (incendio, explosión, robo con daños y violencia, entre otros eventos considerados como graves) en el domicilio del beneficiario, cuando éste se encuentre de viaje, si no hubiere ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación, y su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, AXA tomará a su cargo el pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el beneficiario se encuentre hasta su domicilio. El evento que genere esta asistencia deberá ser fehacientemente acreditado mediante la denuncia policial correspondiente. Cuando se haya brindado este servicio, el beneficiario deberá transferir al prestador del servicio el cupón no utilizado del boleto aéreo original o su contravalor.

#### **12. RETORNO ANTICIPADO POR MUERTE DE UN FAMILIAR-INTERRUPCIÓN DEL VIAJE:**

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

#### **13. INFORME DE TRAMITES DE DOCUMENTOS EXTRAVIADOS O HURTADOS EN EL EXTERIOR:**

AXA lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para la sustitución o reposición de tales documentos.

#### **14. TRASLADO Y GASTOS DE ACOMPAÑAMIENTO DE UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR:**

En caso de accidente o enfermedad crítica del beneficiario que haga necesaria su hospitalización por un mínimo de diez (10) días, AXA cubrirá los gastos de desplazamiento en clase económica de un familiar del beneficiario, siempre y cuando el beneficiario se encuentre solo en el lugar de hospitalización.

#### **15. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:**

AXA se encargará de transmitir los mensajes, urgentes o justificados del beneficiario, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos.

#### **16. ASISTENCIA LEGAL:**

En los países donde AXA brinda su asistencia, pondrá a disposición del beneficiario que lo solicite, un abogado que se haga cargo de su defensa civil o criminal con motivo de imputársele responsabilidad



por un accidente. AXA adelantará los importes o se hará cargo de los honorarios y gastos hasta por USD 3.000.

Si el beneficiario, fuera del caso previsto en el párrafo precedente, requiriese asistencia legal para realizar reclamos o hacer demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz de accidente, AXA pondrá a su disposición un abogado que lo asesore en la emergencia planteada, siendo a cargo del beneficiario la contratación de los servicios profesionales, así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso genere.

En todos los casos el abogado designado será el agente del beneficiario sin que se pueda reclamar a AXA responsabilidad o indemnización alguna en su contra por haber propuesto al citado profesional.

En caso de arresto o detención del Beneficiario, como consecuencia exclusiva de un accidente de tránsito, AXA hará los arreglos necesarios para otorgar el depósito de garantía de tres mil dólares (3.000 USD), a fin de obtener la libertad provisional del Beneficiario, si fuere procedente. 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 o contravención.

Previamente a desembolso de cualquier avance de pago por AXA, el Beneficiario o su representante deberán otorgar a AXA autorización para debitar de su propia cuenta el importe equivalente. La cantidad adelantada será debitada de la cuenta del Beneficiario en un plazo máximo 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 a AXA

#### **17. ASISTENCIA INTERNACIONAL 24 HORAS – LÍNEA DE CONSULTAS:**

Se prestará atención telefónica, las 24 horas del día los 365 días al año, y durante el transcurso del viaje, siendo soporte de cualquier inquietud, duda o asistencia que llegase a requerir sufragando los gastos originados para efectuar dicho contacto telefónico.

A solicitud del Beneficiario, AXA le informará o comunicará al Beneficiario sobre los siguientes servicios:

- Teléfonos y direcciones de los consulados y embajadas extranjeras
- Teléfonos y direcciones de las principales compañías aéreas
- Información de itinerarios y tarifas de vuelos regulares internacionales
- Tarifas de los principales hoteles a nivel internacional
- Impuestos de aeropuerto
- Informaciones relativas a obligaciones consulares.
- Información de trámites y cultura del país de destino.

#### **18. LOCALIZACIÓN Y TRANSPORTE DE LOS EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES:**

AXA asesorará al beneficiario para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y efectos personales en vuelo regular de aerolínea comercial y colaborará en las gestiones para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, AXA se encargará de su traslado hasta el lugar de destino del viaje previsto por el beneficiario o beneficiario, o hasta su domicilio habitual.

#### **19. COMPENSACIÓN COMPLEMENTARIA POR PÉRDIDA DEFINITIVA DE EQUIPAJE:**

En caso de viajes al exterior, si el beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje aforado en la aerolínea comercial de transporte internacional, AXA le reconocerá un monto máximo de hasta



USD25 por kilogramo de equipaje perdido y siempre en forma complementaria a la indemnización que realice la aerolínea para ello el beneficiario deberá presentar copia de la denuncia de la pérdida ante la aerolínea y la respuesta formal de la aerolínea de la pérdida definitiva del equipaje.

**Método de cálculo:** Si la aerolínea paga un monto de USD20 por kilogramo de equipaje extraviado, AXA pagará USD5 para llegar a los USD25 establecidos por kilogramo de bulto dado por perdido. Si la aerolínea paga un monto de USD10 por kilogramo de equipaje perdido, AXA pagará USD15 por el mismo concepto anterior.

El límite máximo que AXA pagará en cada caso, estará dado por el tope de cobertura del programa de asistencia en viaje al exterior, cuyos montos en forma complementaria a la indemnización otorgada por la aerolínea, no superarán los USD500 incluyendo lo abonado por la línea aérea.

**Requisitos para la procedencia de esta compensación:**

Para que se haga efectiva la indemnización se deben cumplir las siguientes condiciones:

- a) Notificar a AXA del extravío del equipaje en un plazo no superior a 24 horas desde el momento de la emisión del formulario de denuncia ante la línea aérea P.I.R. (Property Irregularity Report).
- b) La pérdida debe ser la pieza de equipaje entera, que la línea comercial se haya hecho cargo de la responsabilidad de pérdida del mencionado equipaje, y haya pagado al pasajero la indemnización correspondiente (AXA no responderá por daños en el equipaje, por pérdida de elementos de valor, ni ningún objeto que estuviere dentro del equipaje).
- c) Que el beneficiario antes de las 24 horas de haber percatado la ausencia o cualquier irregularidad con el equipaje, haya informado a una central de AXA e informe acerca de la pérdida de su equipaje.
- d) Cuando el Beneficio de compensación por pérdida de equipaje sea complementario al de la aerolínea, El Beneficiario deberá anexar el Comprobante fehaciente del pago de la compañía aérea de la indemnización correspondiente.
- e) El beneficiario deberá presentar a AXA la siguiente documentación: pasajes, original de la denuncia a la línea aérea formulario P.I.R. (Property Irregularity Report).

Esta compensación es por persona y no por bulto extraviado, si dos o más personas, beneficiarias de los certificados de asistencia, comparten el mismo bulto extraviado, se prorrateará entre las mismas esta compensación.

Para que aplique esta prestación, el equipaje deberá corresponder a equipaje transportado por la aerolínea en la bodega del mismo vuelo en que viajó el beneficiario y registrado por ésta con su respectivo número de tiquete y en ningún caso se aplicará esta prestación a equipaje de mano no registrado por la línea aérea.

AXA sólo aplicará esta prestación en los casos en que el equipaje haya sido extraviado en su totalidad (bulto completo) y no responderá por artículos faltantes y/o daños parciales o totales al contenido del equipaje, maletas, bultos, etc.

Esta compensación sólo aplicará previa acreditación del beneficiario de que la línea aérea responsable de la pérdida de su equipaje ya lo indemnizó, presentando todos los documentos que certifiquen dicho pago, así como también los documentos originales de denuncia P.I.R. emitidos a nombre del titular contratante del plan de asistencia.

El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por pérdida de equipajes en cada viaje, sin importar la cantidad de pérdidas que pudieran ocurrir durante el mismo.

Para acceder a este servicio, el Beneficiario debe presentar a AXA los siguientes documentos:

- Fotocopia de la denuncia ante la compañía aérea.
- Fotocopia del tiquete de la compañía aérea que ampara el equipaje perdido.



- Comprobante fehaciente del pago de la compañía aérea de la indemnización correspondiente.
- Fotocopia completa del pasaporte.

Este beneficio de compensación complementaria en caso de pérdida de equipaje, estará limitado a un (1) evento por Beneficiario por año. AXA pagará una compensación única, cualquiera que fuere el número de equipajes perdidos.

## **20. REEMBOLSO DE GASTOS DE PRIMERA NECESIDAD EN CASO DE DEMORA DE EQUIPAJE EN VUELO REGULAR DE AEROLÍNEA COMERCIAL O POR DEMORA EN EL VUELO:**

En caso de que el beneficiario se percate de la ausencia o cualquier irregularidad del equipaje durante su transporte internacional en avión de línea comercial, y que el mismo no fuera recuperado dentro de las 12 horas siguientes, AXA abonará al Beneficiario por el medio que el considere más idóneo la suma máxima de Cien dólares (100 USD), por evento. (Independientemente de cual fuere el número de piezas de equipaje, AXA sólo pagará una suma única y total por dicho evento).

### **Requisitos para la procedencia de esta compensación:**

- a) Notificar a AXA del extravío del equipaje completo en un plazo no superior a 12 horas desde el momento de la emisión del formulario de denuncia ante la línea aérea P.I.R. (Property Irregularity Report) para la validez del mismo, el beneficiario deberá encontrarse fuera del país.
- b) El beneficiario deberá presentar a AXA la siguiente documentación: pasajes, original de la denuncia a la línea aérea formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) y comprobantes originales de los gastos efectuados por la compra de artículos de primera necesidad hasta el monto de la compensación solicitada estos comprobantes deben corresponder a compras o gastos efectuados por el beneficiario en el lugar donde se extravió el equipaje y entre la fecha de extravío del equipaje y la de la solicitud de compensación, estas compensaciones están supeditadas a la presentación y verificación de la documentación arriba mencionada. Esta compensación es por persona y no por bulto extraviado, si dos o más personas, beneficiarias de los servicios de asistencia, comparten el mismo bulto extraviado, se prorrateará entre las mismas esta compensación.

El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por demora o por pérdida de equipajes en cada viaje, sin importar la cantidad de demoras o pérdidas que pudieran ocurrir durante el mismo.

Para acceder al desembolso de esta compensación de gastos por cancelación e interrupción de Viaje es necesario que apliquen las siguientes condiciones:

El titular debe haber solicitado su servicio de Asistencia, mínimo con 10 (diez) días previos a la fecha de inicio de su viaje.

El titular deberá informar de inmediato a la central de AXA Asistencia Colombia la cancelación e interrupción de su viaje, para la cancelación debe hacerlo mínimo con 24 (veinticuatro) horas previas al inicio del viaje.

El valor que se reembolsará al titular por este beneficio se hará en pesos colombianos, al cambio de la IATA correspondiente a la semana del desembolso.

Para planes o viajes marítimos (cruce) es necesario que cada uno de los pasajeros que se alojan en la misma cabina adquiera cada uno este beneficio.

Entregar en la siguiente dirección: Cr. 65 # 81-28 Parque Empresarial Entrerios, durante los siguientes 30 días calendario y de ocurrida la emergencia, los siguientes elementos:



Carta certificando el motivo de la cancelación e interrupción del viaje

- Tiquetes de ida y regreso
- Fotocopia del pasaporte
- Facturas y recibos de los pagos efectuados a la Agencia de Viajes y/o operador de viaje con quien se contrataron los servicios; estas facturas y recibos deberán ser acordes con las declaraciones efectuadas
- En caso de accidente o enfermedad, documentación médica completa
- En caso de defunción se deberá entregar una copia debidamente legalizada del certificado respectivo, del beneficiario o de su (s) familiares del primer grado de consanguinidad.
- Constancia del vínculo familiar
- Certificación Bancaria

AXA está expresamente exonerado del pago; indemnizaciones; quejas; reclamaciones; rechazos o cualquier otra circunstancia derivada por la compra adicional del Seguro de Cancelación e interrupción de Viaje, ya que esto es responsabilidad expresa de la compañía beneficiaria.

**Exclusiones:**

- Este beneficio no aplicará cuando se presente retención / aprehensión de aduanas u otras autoridades gubernamentales del Beneficiario o su equipaje.
- Queda excluida esta compensación cuando el beneficiario llegue a su ciudad de Residencia.
- Se realizará el adelanto de fondos por evento y no por número de maletas.
- Esta Garantía no aplica para el vuelo de regreso a su lugar de residencia.
- Si el bulto es extraviado en el vuelo de regreso al país de origen, no se otorgará compensación alguna por concepto de demora de equipaje.

**21. INFORMACIÓN DE EVENTOS Y ESPECTÁCULOS CULTURALES:**

Se prestará atención telefónica, las 24 horas del día los 365 días al año, y durante el transcurso del viaje, siendo soporte de cualquier inquietud, duda o asistencia que llegue a requerir sufragando los gastos originados para efectuar dicho contacto telefónico.

A solicitud del Beneficiario, AXA le informará o comunicará al Beneficiario información sobre eventos y espectáculos culturales.



## **ARTICULO IV - OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO / PROCEDIMIENTOS**

### **1. SOLICITUD DE ASISTENCIA:**

En caso de Accidente, Enfermedad y/o una Situación de asistencia de un Beneficiario y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA prevista, con servicio las 24 horas del día, y proporcionará los datos siguientes:

- Nombre, Apellido, Número de identificación, El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde AXA podrá contactar al Beneficiario o a su representante.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.
- Fotocopia completa del pasaporte donde se indique la última fecha de salida del país de residencia (se solicitará para la segunda atención médica y/o hospitalización)
- Cualquier información adicional que se requiera.

Antes de prestar los Servicios de Asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Beneficiario con el simple ingreso a la entidad hospitalaria autoriza que el equipo médico de AXA tenga libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA el acceso a las informaciones necesarias a dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia. Queda también establecido que, en caso que el Beneficiario no hubiere llamado oportuna y previamente a la Central de Alarma de AXA prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA por los gastos ocasionados. (Salvo los casos descritos en el siguiente numeral).

### **2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA:**

#### **A/SITUACIÓN DE PELIGRO DE VIDA**

No obstante cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso que peligre su vida, el Beneficiario o su representante deberán siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. Si el Beneficiario llega a un Hospital excluido en el numeral 6, AXA hará las gestiones necesarias para que una vez el Beneficiario se encuentre estabilizado según concepto del equipo médico de AXA, coordine su traslado a un hospital de la red de AXA.

B/ Hospitalización antes del aviso a AXA Asistencia: Si se presenta un daño corporal que tenga por resultado la hospitalización del Beneficiario antes de poder notificar a AXA, el Beneficiario o su representante, tan pronto como sea posible, deberán contactar con la central de alarma de AXA, dentro de los tres (3) días siguientes al acontecimiento de dicho daño corporal o Enfermedad. A falta de dichos avisos, AXA no reconocerá ni incurrirá en ningún gasto de asistencia puesto que se considerará al Beneficiario como responsable de todos los costos y gastos ocasionados por el retraso del mismo en informar el suceso.

C/ Utilización de ambulancia terrestre y/o remolque sin previa y oportuna notificación a AXA Asistencia: A falta de notificación, AXA considerará al Beneficiario como responsable de los costos y gastos ocurridos, a excepción de casos de absoluta y comprobada urgencia, pero exclusivamente cuando se trate de un caso en que peligre la vida del Beneficiario. En ningún otro supuesto habrá lugar al reembolso.



### **3. FRANQUICIA O DEDUCIBLE:**

En caso que el Beneficiario requiera asistencia, deberá abonar la suma de USD \$200 por concepto de deducible. En caso de que el Beneficiario utilice una segunda vez los servicios de asistencia sin ninguna relación al primero, el Beneficiario deberá asumir a su costo el monto de una nueva franquicia o deducible al momento de ser atendido.

### **4. PROCEDIMIENTO PARA REEMBOLSOS:**

En caso de que los gastos amparados en el presente Programa de asistencia, se paguen antes de que el Beneficiario pueda ponerse en contacto con la central de alarma de AXA, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del evento, teléfonos y dirección de contacto con el Beneficiario.
- Fotocopia de la póliza (fotocopia de la certificación de asistencia).
- Fotocopia cédula de ciudadanía
- Fotocopia del pasaporte, indicando la fecha de salida del país
- Facturas originales de la atención prestada.
- Reporte médico de la atención
- Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.

**AXA** iniciará el estudio de reembolso una vez haya recibido por parte del Beneficiario la documentación completa y las facturas originales. La recepción de los documentos no implica aceptación por parte de AXA. Cuando AXA reciba la documentación incompleta, AXA se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá 8 días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA podrá negar la solicitud de reembolso.

El reembolso aplicará únicamente cuando:

- A. El Beneficiario se comunique dentro de los 3 días al momento de la emergencia con la Central de Alarma de AXA.
- B. AXA le haya dado la autorización al Beneficiario, de incurrir en gastos objeto de los servicios de asistencia, y siempre cuando AXA no pueda prestar el servicio directamente.
- C. Previa revisión y evaluación de aplicabilidad de la solicitud de Reembolso por parte de AXA.

El reembolso será pagado por AXA en su equivalente en pesos colombianos liquidado a la TRM vigente del día del evento. AXA no asumirá los costos de las transacciones bancarias.

### **5. EXCEDENTES:**

Los costos de servicios asistenciales adicionales no discriminados en esta condición general o del presente anexo o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA los topes establecidos en las coberturas de los servicios, serán a cargo del Beneficiario o su representante.

### **6. APLICACIÓN DE COBERTURAS**



Los cubrimientos en dólares o euros son convertidos a su equivalente en la moneda del país donde se presente la emergencia del Beneficiario.

## **ARTICULO V: OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO**

### **1. LIMITACIÓN:**

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario deberá tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias. En caso contrario, el mayor perjuicio causado no será responsabilidad de AXA.

### **2. COOPERACIÓN:**

El Beneficiario cooperará siempre con AXA a fin de permitir el buen desarrollo de la Asistencia prevista y se entenderá que el Beneficiario renunciará a su derecho de recibir asistencia en el caso que no acepte cooperar ni acepte las instrucciones dadas por el personal de AXA. Dicha cooperación incluirá la entrega a AXA de los documentos y recibos que sean necesarios para que AXA recupere de los terceros los diversos pagos, gastos o indemnización efectuados por AXA en la prestación de sus Servicios de Asistencia y el apoyo a AXA, con cargo a AXA Asistencia, para cumplir las formalidades necesarias para tal efecto.

### **3. SUBROGACIÓN:**

AXA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en la totalidad de los derechos y acciones que correspondan al mismo contra cualquier responsable de un Accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. Cuando los servicios facilitados por AXA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA se subrogará en la totalidad de los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza.

### **4. PRESCRIPCIÓN / CADUCIDAD:**

Cualquier reclamación con respecto a un servicio, garantía, reembolso o derechos del Beneficiario previstos, debe ser presentada dentro de los noventa (90) días calendario siguientes a la fecha en que se produzca, quedando AXA libre de cualquier obligación y prescrita en consecuencia cualquier reclamación o acción legal transcurrido dicho plazo.

## **ARTICULO VI: EXCLUSIONES GENERALES**

### **1. FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:**

AXA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor, caso fortuito o hecho de terceros que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor o caso fortuito 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, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, fenómenos naturales y generalmente toda causa imprevisible y



excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA cumplir sus obligaciones, de conformidad con lo dispuesto en la Legislación Civil y normas concordantes.

## **2. RESPONSABILIDAD:**

La mayor parte de los proveedores de los Servicios asistenciales son contratistas autónomos e independientes y no empleados, ni agentes ni representantes de AXA Asistencia, y AXA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores. Según se usa en este inciso, “proveedores” significará: hoteles, ambulancias, médicos, hospitales, clínicas, abogados y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia.

## **3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD:**

Las obligaciones que asume AXA conforme con el presente Anexo 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 cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sea proporcionado.

## **4. DECLARACIÓN:**

El uso del Servicio de asistencia implica la conformidad con el presente programa y el Beneficiario declara aceptar sus términos y condiciones.

## **5. EXCLUSIONES GENERALES QUE APLICAN PARA TODAS LAS GARANTÍAS:**

Quedan excluidos para todos los beneficiarios las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a.) Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera o durante viajes de duración superior a ciento veinte días calendario. La Asistencia se excluye a partir del día ciento veintiuno (121).
- b.) Cuando el Beneficiario realice gastos o arreglos o conciliaciones de cualquier índole en el lugar del Accidente Automovilístico o posteriores a éste, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización de AXA.
- c.) Con excepción de lo dispuesto en el numeral 4 del artículo IV, los Beneficiarios no tendrán derecho a recibir reembolsos por parte de AXA.
- d.) Los servicios asistenciales que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de EL CONTRATISTA o de AXA COLPATRIA, salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con cualquiera de las partes, y deberá ser acreditado por el beneficiario fehacientemente.
- e.) Las situaciones que sean consecuencia directa o indirecta de:
  - Huelga, guerra, invasión, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), rebelión, guerra civil, insurrección, terrorismo, pronunciamiento, manifestaciones, movimientos populares, radioactividad, terremotos, temblores, huracanes, maremotos, fenómenos naturales o cualquier evento de fuerza mayor o caso fortuito, tal y como está contemplado en el Código Civil Colombiano y demás normas concordantes.
  - Pandemias declaradas por la OMS.
  - Autolesiones o participación del Beneficiario en actos criminales.



- La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.
- Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad de cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del BENEFICIARIO y/o su familia, así como cualquier acto, e incluso accidente, donde se ponga de manifiesto la irresponsabilidad o imprudencia por parte del BENEFICIARIO.
- Los servicios requeridos por el beneficiario como consecuencia de estados patológicos producidos por la ingestión de sustancias tóxicas, alcohólicas, narcóticas o estupefacientes.
- El diagnóstico, control, seguimiento y tratamiento de embarazos; los partos; los abortos y sus consecuencias, a menos que sean producto de un accidente.
- Controles de tensión. Hipertensión e Hipotensión arterial y sus consecuencias.
- Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa, como parte de un equipo o en representación del país, en competencias deportivas (profesionales o amateurs), o cuando el jugador recibe algún tipo de remuneración por la práctica de este deporte o hace parte de un equipo. Además, quedan expresamente excluidas los eventos consecuentes a la práctica de deportes peligrosos, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, buceo, atletismo, vuelo en cualquier aparato o nave que no sea de línea comercial, paracaidismo, bungee jumping, kitesurf, alpinismo, sky, snowboard u otro deporte de invierno.
- Todo tipo de enfermedad mental, disturbios y tratamientos emocionales psicológicos de cualquier naturaleza La consulta y los tratamientos psiquiátricos, terapias de grupo, psicoanálisis, tratamientos para desórdenes del sueño y, en general, todo lo diseñado para el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades mentales y nerviosas.
- Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, SIDA o HIV en todas sus formas, secuelas y consecuencias, enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento para cualquier patología que no haya recibido la autorización previa de la Central de Alarma.
- El Equipo Médico y el Equipo Técnico de AXA, tendrán libre acceso a su historia clínica, para conocer su situación y si tal acceso le es negado AXA no tendrá obligación de prestar los Servicios de Asistencia.
- Tratamientos alternativos como homeopatía, tratamientos termales, podológicos, cirugía plástica, tratamientos estéticos, aroma terapia, musicoterapia, medicina oriental.
- Cualquier enfermedad o estado patológico preexistente, ya sea crónica o recurrente y sus complicaciones, conocidas o no por el beneficiario. La convalecencia se considerará como parte de la enfermedad.
- En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, AXA quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin AXA se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- En general están excluidas en los servicios de Asistencia en Viaje Internacional todas las enfermedades crónicas y/o Preexistentes conocidas o no por el Beneficiario. En estos casos EL CONTRATISTA cubrirá la atención inicial de la urgencia de la agudización de la patología crónica o preexistencia o la primera consulta clínica por la que se determine la preexistencia de la enfermedad, y la atención se brindará hasta que el beneficiario se encuentre estabilizado.
- Las situaciones de asistencia ocurridas durante viajes o vacaciones realizados por los Beneficiarios en contra de la prescripción del médico de cabecera.
- Cuando el Beneficiario realice gastos o arreglos o conciliaciones de cualquier índole en el lugar del Accidente Automovilístico o posteriores a éste, con cualquier persona o autoridad, sin previa autorización de AXA.



- No se cubrirá cirugías plásticas, ni la recuperación estética de secuelas que no son urgencias vitales, aunque se deriven de una atención de urgencia cubierta por la póliza adquirida.
- Cirugía plástica reconstructiva con fines estéticos. Se cubrirá únicamente la cirugía plástica reconstructiva de urgencia para asegurar la funcionalidad del paciente. Máximo 72 horas después del trauma inicial.
- Tratamientos médicos en Colombia
- Eventos catastróficos. Producto de la naturaleza.
- Cáncer y todos sus tratamientos
- Para la asistencia odontológica, quedan excluidas las coronas, prótesis dentales, extracciones de cordales, tratamientos estéticos y cualquier otro tratamiento que no esté encaminado a superar la urgencia y hacer un adecuado manejo del dolor.
- En el evento de concurrencia de coberturas de asistencia en caso que el beneficiario sea titular de dos o más contratos de asistencia, AXA se reserva el derecho de prestar cobertura única o complementaria a su discreción exclusiva.
- En el evento que AXA prestase una cobertura complementaria, esta podrá limitarse y en ningún caso excederá el monto máximo del valor total del contrato suscrito.
- Actos mal intencionados de los beneficiarios.

Si el Beneficiario se debe dirigir a estas clínicas sin previo aviso a AXA por tratarse de una situación donde peligre la vida, deberá comunicarse a la central de Alarma de AXA máximo dentro de los tres (3) días calendario siguiente para que pueda aplicar al reembolso. Los gastos reembolsados en estos casos serán los costos usuales, razonables y de acuerdo a las tarifas que se manejan en las estructuras medicas hospitalarias de la red de AXA.

- No se cubrirá enfermedades coronarias y sus complicaciones tal es el caso del infarto agudo al miocardio. No se cubrirá la urgencia vital.
- No se cubrirá la Neumonía ni sus complicaciones, ni patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la cobertura. No se cubrirá la urgencia Vital.
- No se cubrirá las litiasis.
- No se cubrirán enfermedades cerebrovasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, Hemorragias Intracraneanas de cualquier localización, ni eventos Isquémicos. No se cubrirá la urgencia vital.
- No se cubrirán patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el beneficiario.
- Embarazos durante los últimos tres meses antes de la fecha prevista del parto, así como este último y los exámenes prenatales.
- Enfermedades mentales o alienación.
- Enfermedad ocurrida durante un viaje realizado contra la prescripción médica.
- SIDA y las enfermedades derivadas.

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG – 138 – 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.**

Entre los suscritos, **MARIE MADELEINE LANGAND DEROCLES**, mayor de edad, vecina de Bogotá D.C., identificada con la cédula de extranjería No. 491.397, actuando en nombre y representación legal de **AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.**, sociedad comercial identificada con el NIT No. 860.002.183-9, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., condición que acredita con el certificado adjunto de existencia y representación legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, así mismo, actuando en nombre y representación legal de **AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A.**, sociedad comercial identificada con NIT No. 900.640.334-5, con domicilio en la ciudad de Bogotá D.C., tal y como se acredita en el certificado de existencia y representación expedido por la Cámara de Comercio de Bogotá; sociedades que en adelante y para los efectos del presente contrato se denominarán **AXA COLPATRIA**, por una parte, y por la otra, **SARA INES GONZALEZ VALDERRAMA**, mayor de edad y vecina de Bogotá D.C., identificada con cédula de ciudadanía No.52.423.703, quien actúa en nombre y representación de **AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.**, sociedad comercial identificada con el NIT No. 830.081.501-6, con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C., condición que se acredita con el certificado de existencia y representación legal de la Cámara de Comercio de Bogotá, quien para efectos del presente documento se denominará el **CONTRATISTA**, y quienes en conjunto se denominan **LAS PARTES**, hemos celebrado el presente contrato de prestación de servicios, el cual se registrará por las cláusulas que se señalan a continuación, previo el siguiente:

**ANTECEDENTE:**

Las partes dejan expresa constancia que desde el primero (1) de septiembre del año mil dos mil dieciséis (2016) existe entre ellas una relación contractual. En razón de lo anterior, las partes han convenido suscribir el presente documento, a fin de regular y formalizar la prestación de los servicios objeto de la relación contractual, acordando las siguientes cláusulas:

**CLÁUSULAS:**

**PRIMERA.- OBJETO:** El CONTRATISTA, de manera independiente, con plena autonomía técnica y administrativa, utilizando sus propios medios y recursos, sin que exista subordinación alguna, se compromete con AXA COLPATRIA a prestar sus servicios de gestión, coordinación y atención de la línea médica que AXA COLPATRIA tiene destinada para sus CLIENTES. De igual el CONTRATISTA se compromete a prestar los servicios descritos en el literal B del documento denominado "Especificaciones Técnicas para la atención de la línea médica".

**PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del presente contrato, se entiende que el concepto de "CLIENTE" y/o "CLIENTES" cobija las siguientes personas: a) Los afiliados a la Administradora de Riesgos Laborales (ARL), ramo comercializado por AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A.; b) Los tomadores, asegurados y/o beneficiarios de las pólizas de seguro de la compañía

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG – 138 – 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

  
DIRECCIÓN JURÍDICA

reinventando / los seguros

AXA COLPatria SEGUROS DE VIDA S.A.; y c) Los usuarios que hayan adquirido productos de medicina prepagada de la compañía AXA COLPatria MEDICINA PREPAGADA S.A.  
**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATISTA desarrollará las actividades objeto del presente contrato, de acuerdo con las especificaciones establecidas en este contrato y en el documento denominado "Especificaciones Técnicas para la atención de la línea médica", el cual hace parte integral del presente, como Anexo No. 2.

**SEGUNDA.- ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO:** En virtud del desarrollo el objeto del presente contrato, EL CONTRATISTA se compromete a realizar las siguientes actividades:

a) Con relación a la gestión, coordinación y atención de la línea médica que AXA COLPatria tiene destinada para sus CLIENTES, el CONTRATISTA prestará los siguientes servicios:

1. Recepcionar las llamas telefónicas dirigidas a la línea médica, realizas por los CLIENTES
2. Brindar atención y orientación médica telefónica de una urgencia/emergencia que presente el CLIENTE.
3. Recepcionar las solicitudes de médico domiciliario.
4. Generar autorizaciones médicas a proveedores de AXA COLPatria para: a. Autorizaciones de Urgencias. b. Autorizaciones de Hospitalización. c. Autorización de procedimientos quirúrgicos. d. Autorización de medicamentos. e. Autorizaciones de consulta externa. Incluye el seguimiento a censo hospitalario, a casos de riesgo biológico por parte del proveedor externo y casos AMEEC.
5. Realizar la referencia y contrarreferencia de pacientes.
6. Coordinar las evacuaciones médicas-Medevac.
7. Realizar la referenciación de red asistencial de AXA COLPatria.
8. Informar a petición de los CLIENTES, sobre la validación de derechos que le asisten, de acuerdo con las coberturas del plan contratado por el CLIENTE.
9. Recepcionar las solicitudes para traslado primario y/o programado, menores a cuarenta y ocho (48) horas.

b) Respecto a las autorizaciones Web, EL CONTRATISTA deberá cumplir con las responsabilidades señaladas en el literal B del documento denominado "Especificaciones Técnicas para la atención de la línea médica". De igual manera, El CONTRATISTA proporcionará un puesto de trabajo en las instalaciones que destine para la prestación de los servicios objeto de este contrato, para la persona que designe AXA COLPatria como coordinadora de las solicitudes web de autorizaciones.

**TERCERA.- MONITOREOS:** Con el fin de realizar el monitoreo de los servicios prestados por el CONTRATISTA con ocasión del presente contrato, el CONTRATISTA se compromete con AXA COLPatria a asignar los gestores de calidad necesarios para realizar el monitoreo y retroalimentación a los que haya lugar. El número de gestores de calidad será determinado de común acuerdo entre LAS PARTES, y podrá variar, con atención al número de personal asignado por el CONTRATISTA a la ejecución del contrato así como al tipo y el volumen de casos médicos atendidos. **PARÁGRAFO:** Serán funciones de los gestores de calidad entre otras: **1.** Realizar seguimiento a las operaciones de cada uno de los agentes en forma directa y en línea. **2.** Evaluar aspectos fundamentales dentro de la prestación y calidad del servicio, como el saludo, trato al cliente, manejo del software de consulta, actitud de servicio, manejo

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG – 138 – 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPatria SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPatria MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24-89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

Línea Integral de Atención al Cliente AXA COLPatria: Teléfonos: (57 1) 423 5757 en Bogotá y 018000-512620 para el resto del país  
Correo electrónico: [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12B No. 7-90 - piso 2, Bogotá D.C.,  
Teléfono: (57-1) 745 6300 extensiones: 4910, 4911, 4830, 3412, 3473 (fax), Correo electrónico: [financiero@defensoria.com.co](mailto:financiero@defensoria.com.co)



de objeciones, entonación, manejo de la voz, entre otros. **3.** Evaluar aspectos de la información en cuanto a su veracidad y precisión. **4.** Calificar a través de la matriz de calidad establecida los monitoreos realizados. **5.** Evaluar las llamadas tanto en fondo como en forma, detectar los posibles errores fatales e implementar de inmediato los correspondientes planes de acción. **6.** Evaluar la calidad de llamadas contestadas, tiempos de conversación, número de quejas generadas y satisfacción lograda, con el fin de establecer medidas de mejoramiento y retroalimentación.

**CUARTA.- CARACTERÍSTICAS GENERALES PARA EL CONTACTO TELEFÓNICO Y LLAMADAS:** Las características serán las siguientes: **1.** Cumplir con la obligación de grabación de la totalidad de las llamadas realizadas y/o recibidas. **2.** Almacenar todas las llamadas en formato Digital (\*.gsm, \*.wav, \*.mp3) que requiera AXA COLPATRIA. **3.** Permitir la consulta de las llamadas que para tales efectos disponga el CONTRATISTA, en cualquier momento y por diferentes parámetros como número telefónico del cliente, fecha de grabación y rango de horario, entre otros. **4.** Garantizar que las llamadas puedan ser consultadas y reproducidas por un player convencional. **5.** Entregar a AXA COLPATRIA las grabaciones de las llamadas solicitadas, dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a la solicitud. **6.** Entregar un aplicativo que permita filtrar las grabaciones por parámetros de fecha, hora, agente, número de identificación del afiliado, nombre completo del afiliado, ciudad, tipificación.

**QUINTA.- ENTREGABLES:** En virtud del presente contrato, el CONTRATISTA debe suministrar los entregables relacionados con los reportes de la operación en la periodicidad establecida por LAS PARTES, detallados en el Anexo No. 2 del presente contrato.

**SEXTA.- ACUERDO DE NIVELES DE SERVICIO:** El CONTRATISTA se obliga a prestar los servicios objeto del presente contrato, con atención a lo establecido en el acuerdo de niveles de servicio, el cual hace parte integral del presente contrato como Anexo No. 2.

**SÉPTIMA.- OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA:** En virtud del presente contrato, EL CONTRATISTA se obliga con AXA COLPATRIA a: **1.** Prestar los servicios objeto del presente contrato con calidad y de manera oportuna, con atención a las políticas y procedimientos establecidos por LAS PARTES en este documento y sus anexos, los cuales forman parte integral del mismo. **2.** Asignar un (1) jefe de operación. **3.** Atender la totalidad de las llamadas realizadas por los clientes de AXA COLPATRIA relacionadas con los servicios establecidos en el presente contrato y de acuerdo a los niveles de servicio estipulados en el Anexo No. 2. **4.** Cumplir con los guiones establecidos por LAS PARTES y especificaciones que se deben dar en las llamadas. Los cambios propuestos en los guiones deben ser aprobados por AXA COLPATRIA para que puedan ser posteriormente implementados. **5.** Prestar los servicios de forma permanente e ininterrumpida dentro de los horarios establecidos entre LAS PARTES, los cuales deben estar siempre en cumplimiento de la normatividad vigente sobre la materia. **7.** Realizar las gestiones necesarias para mejorar continuamente los estándares de operación. **8.** Garantizar el seguimiento permanente y adecuado para identificar áreas de mejora y mantener una dinámica proactiva en el manejo del servicio, es decir, proponer planes de acción para el logro de resultados y mejoras en procesos, con el fin de contar con una operación eficiente y efectiva. **9.** Evaluar y garantizar el desempeño y productividad del personal que el CONTRATISTA ponga a disposición del contrato. **10.** Disponer de mínimo un (1) supervisor encargado de controlar la debida prestación de los servicios contratados, por cada veinticinco (25) asesores. Dicho supervisor debe encontrarse presente en el lugar de la prestación del servicio en todo momento. **11.** Garantizar que todo el personal que se disponga para la

prestación de los servicios objeto del presente contrato, cumpla con las debidas capacitaciones para poder desempeñar a cabalidad la labor de call center. **12.** Realizar las mediciones que las llamadas requieran siguiendo los parámetros determinados de mutuo acuerdo por LAS PARTES, con el fin de realizar seguimiento a los resultados, mediante reportes de operación dando cumplimiento a los lineamientos de ley de protección de datos y todas aquellas a que dieran a lugar por el desarrollo del mismo. **13.** Brindar a AXA COLPATRIA acceso remoto en el evento que se requiera para: a. Monitoreo de voz y en pantalla con el fin de evaluar la calidad de la llamada y del agente. b. Reportes de gestión y de indicadores en tiempo real, diarios, y mensuales. c. Acceso a indicadores de eficiencia de la operación. **14.** Proveer el servicio de telecomunicaciones necesario para el desarrollo de este contrato. **15.** Disponer de los servidores, software y/o aplicativos necesarios para garantizar: a. La administración de las bases de datos que se asignen, b. Grabación de llamadas y c. Generación de reportes. **16.** Garantizar que ha sido debidamente licenciado y que cuenta con todos los derechos de propiedad intelectual y licenciamiento sobre todo el software por él utilizado, y puesto a disposición de AXA COLPATRIA en virtud del presente contrato. **17.** Contar con las herramientas que sean necesarias para garantizar el cumplimiento de los requerimientos de la Parte I, Título II, Capítulo I numeral 2.3.4.7 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia financiera de Colombia y demás normas concordantes. **18.** Responsabilizarse de prestar el servicio con los estándares de calidad, oportunidad, atención, cortesía, confidencialidad y veracidad acordados entre las partes. **19.** Informar oportunamente a AXA COLPATRIA de cualquier hecho que pueda incidir en el desarrollo del Servicio. **20.** Velar por el estricto cumplimiento por parte del personal a su cargo de las condiciones de servicio pactadas, en especial la de ceñirse a las guías de servicio y a la información suministrada por AXA COLPATRIA sobre sus productos y servicios. El CONTRATISTA responderá a AXA COLPATRIA por todo perjuicio que pueda derivarse de la información errada suministrada a los clientes de AXA COLPATRIA, previa validación hecha entre las partes. **21.** Suministrar a AXA COLPATRIA los entregables y reportes que acuerden las partes. **22.** Pagar oportunamente los salarios y prestaciones sociales que legal o contractualmente le correspondan, de todo el personal que ponga a disposición de este contrato. **23.** Garantizar que todo el personal que EL CONTRATISTA ponga a disposición del presente contrato, se encuentra afiliado al sistema de seguridad social integral, en especial a una Administradora de Riesgos Laborales. **24.** Cumplir con todas las disposiciones legales de carácter laboral, de seguridad social y del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, vigentes en la legislación nacional. **25.** Garantizar la calidad del servicio prestado, para lo cual EL CONTRATISTA se compromete auditar mensualmente, diez (10) de los contactos efectivos por agente. **26.** Realizar los cambios de agentes que AXA COLPATRIA solicite para mejorar el servicio, previo acuerdo escrito por entre las partes. **27.** Cumplir los Acuerdos de Niveles de Servicios especificados en éste contrato. **28.** Guardar absoluta reserva y no utilizar total o parcialmente la información que reciba directa o indirectamente de AXA COLPATRIA o, aquella a la cual tenga acceso en cumplimiento del presente contrato o por cualquier otro motivo, adoptando las medidas necesarias para mantener la confidencialidad de tales datos. **29.** Destinar un área dedicada para la operación de los recursos necesarios en la prestación del servicio, la cual deberá contar con los controles físicos y lógicos que impidan el ingreso de personas no autorizadas, así como la extracción de la información manejada. **30.** Impedir el ingreso de dispositivos que permitan almacenar o copiar cualquier tipo de información, o medios de comunicación. **31.** Dotar a los equipos que operan en el centro de atención telefónica de los elementos necesarios que impidan el uso de dispositivos de almacenamiento no autorizados por el CONTRATISTA. Igualmente, se deberá bloquear cualquier tipo de conexión a red distinta a la usada para la prestación del servicio, con atención a la normatividad

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG - 138 - 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24-89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

Línea Integral de Atención al Cliente AXA COLPATRIA: Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 018000-512620 para el resto del país  
Correo electrónico: [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 128 No. 7-90 - piso 2, Bogotá D.C.,  
Teléfono: (57-1) 745 6300 extensiones: 4910, 4911, 4830, 3412, 3473 (fax), Correo electrónico: [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)



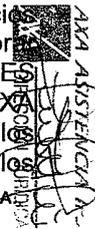


reinventando / los seguros

vigente sobre la materia expedida por la Superintendencia Financiera de Colombia. **32.** Garantizar que los equipos de cómputo destinados a los centros de atención telefónica solo serán utilizados en la prestación de servicios por ese canal. **33.** Garantizar que los equipos de cómputo utilizados en el Call Center no se permita la navegación por internet, el envío o recepción de correo electrónico, la mensajería instantánea, ni ningún otro servicio que permita el intercambio de información. **33.** Garantizar que la comunicación web entre Axa Asistencia y Axa Colpatría permita la validación de coberturas en los aplicativos en los dos sentidos. Seguridad informática de las dos partes deben acordar las restricciones pertinentes. **35.** Atender las solicitudes que le formule AXA COLPATRIA las cuales deberán ser exclusivamente a la realización del presente contrato. **34.** En eventos excepcionales, entregar a AXA COLPATRIA las copias de llamadas grabadas, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes contadas a partir de la solicitud extraordinaria. **35.** Garantizar la conservación, grabación, almacenamiento e identificación de la totalidad de las llamadas recibidas o realizadas con ocasión del presente contrato por un término de cinco (5) años. El CONTRATISTA debe disponer del aplicativo/software que facilite la búsqueda de todas las llamadas, sin lugar a costo adicional para AXA COLPATRIA. El archivo deberá hacerse verificando todas las medidas de seguridad y conservación de la información. **36.** Permitir que AXA COLPATRIA realice visitas y auditorías a sus instalaciones software y equipos destinados al desarrollo de este contrato, a fin de verificar el uso adecuado de las bases de datos, de la información, y en general, del cabal cumplimiento de este contrato, sin embargo dichas visitas deberán ser programadas por escrito con previo aviso y la debida autorización del CONTRATISTA para que las personas ingresen a las instalaciones del mismo. **37.** Velar por la integridad de las bases de datos de AXA COLPATRIA. El CONTRATISTA no podrá hacer copias de las bases de datos sin autorización expresa y escrita de AXA COLPATRIA, incluida la base de datos generada por EL CONTRATISTA. **38.** Abstenerse de utilizar para fines distintos al objeto del presente contrato la información y las bases de datos proporcionadas por AXA COLPATRIA. **39.** Devolver a AXA COLPATRIA a la finalización de este contrato por cualquier causa, toda la información, bases de datos, elementos, documentos, etc., que hayan sido proporcionados por AXA COLPATRIA o que le pertenezcan a ella, dentro de los quince (15) días comunes a la ocurrencia de tal hecho excepto la información que haga parte de la historia clínica de un paciente y/o se considere de carácter sensible. **40.** Abstenerse de recibir directamente o por intermedio del personal a su cargo, emolumentos o pagos por parte de los clientes y/o terceros relacionados con la operación de AXA COLPATRIA. **41.** Constituir las pólizas que se obliga en este contrato. **42.** Optimizar la prestación del servicio conforme a las sugerencias que AXA COLPATRIA le presente. **43.** Las demás que la ley y este contrato establezcan.

**OCTAVA.- OBLIGACIONES DE AXA COLPATRIA:** AXA COLPATRIA se obliga a: **1.** Pagar las sumas acordadas en este contrato dentro del plazo y en la forma estipulada para tal efecto. **2.** Proveer a EL CONTRATISTA todos los documentos e información que éste requiera, para el desarrollo del presente contrato, de manera oportuna y diligente. **3.** Comunicar a EL CONTRATISTA cualquier variación que pueda significar una alteración sustancial de las actuales circunstancias en las que EL CONTRATISTA deba prestar los Servicios, caso en el cual se aplicará lo dispuesto en el artículo 868 del Código de Comercio. **4.** Abstenerse a realizar alguna modificación a los textos de cobertura donde se especifican las asistencias y servicios objeto del presente contrato, sin la previa información escrita al CONTRATISTA. **5.** Colaborar con EL CONTRATISTA en las comunicaciones que se les deban responder a los CLIENTES y, en las eventuales reclamaciones o quejas de los mismos contra EL CONTRATISTA. AXA COLPATRIA brindará la información que EL CONTRATISTA requiera para dar respuesta a los CLIENTES. **6.** Cumplir con los requisitos de información previa de las condiciones de los

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG - 138 - 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A. Y AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.



servicios de asistencia a los Clientes, establecidos por las normas generales de protección del consumidor y por las normas de protección del consumidor financiero que resulten de aplicación. **7.** Suministrar al CONTRATISTA la información necesaria para que pueda adelantar la inducción y capacitación del personal que disponga para el cumplimiento del presente contrato en las políticas, reglas y necesidades de AXA COLPATRIA. **8.** Contar con la debida autorización de los titulares de la información para el tratamiento de sus datos personales, por lo tanto antes de comunicar, transferir o transmitir a EL CONTRATISTA cualquier dato de carácter personal o personal sensible de los beneficiarios del servicios, se deberá contar con la debida aprobación de acuerdo a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y decreto 1377 de 2013 o aquellas normas que le complementen, adicionen, derogue o modifique. **9.** Divulgar entre sus CLIENTES los números telefónicos de la línea médica y las condiciones generales para la prestación del servicio de asistencia. **10.** Responder de manera directa sobre los servicios ofrecidos y sobre las reclamaciones que le sean imputables. **11.** Las demás que la ley y este contrato establezcan.

**PARÁGRAFO PRIMERO.- BASES DE DATOS Y ACCESOS A APLICATIVOS DE AXA COLPATRIA:** EL CONTRATISTA prestará los servicios a los CLIENTES reportados por AXA COLPATRIA, cuando hayan sido debidamente referenciados y cargados en la base de datos de EL CONTRATISTA, información que AXA COLPATRIA remitirá diariamente por archivo SFTP o para lo cual AXA COLPATRIA le suministrará usuarios y claves de acceso a la totalidad de los aplicativos de AXA COLPATRIA que se requieran para la prestación del servicio.

AXA COLPATRIA conoce y acepta expresamente que EL CONTRATISTA solo prestará los servicios objeto del presente contrato de acuerdo a lo anteriormente relacionado.

EL CONTRATISTA, no será responsable por los reembolsos de servicios contratados directamente por los CLIENTES o sus representantes, cualquiera que sea la causa, sin que haya existido previamente una autorización dada por los funcionarios de la Central de Asistencia de EL CONTRATISTA.

**NOVENA.- DURACIÓN:** El presente contrato tiene una vigencia de un (1) año, contado a partir del primero (1) de septiembre de dos mil diecisiete (2017) y hasta el treinta y uno (31) de agosto de dos mil dieciocho (2018). **PARÁGRAFO:** Una vez vencido el término inicial del contrato, y sin que medie comunicación escrita de cualquiera de LAS PARTES dirigida a la otra sobre su intención de darlo por terminado con mínimo treinta (30) días calendario de anticipación, el contrato se entenderá prorrogado por periodos iguales de un (1) año.

**DÉCIMA.- PRECIO Y FORMA DE PAGO:** El valor del presente contrato es una suma indeterminada pero determinable, la cual será calculada con atención a las tarifas individuales establecidas para cada uno de los servicios prestados por el CONTRATISTA con ocasión del presente contrato, las cuales se encuentran debidamente establecidas en el Anexo No. 1, el cual hace parte integral del presente contrato. Los Precios acordados en el Anexo de Tarifas no incluyen IVA, por lo que en la factura se discriminará tanto el precio como el IVA correspondiente. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Para efectos del pago, EL CONTRATISTA entregará a AXA COLPATRIA dentro de los primeros diez (10) días hábiles de cada mes, la factura correspondiente a los servicios efectivamente prestados por EL CONTRATISTA, acompañada de los soportes pertinentes. AXA COLPATRIA tendrá diez (10) días calendario a partir de su recibo para aceptar o rechazar la factura, y veinte (20) días calendario para realizar el pago, contados a partir de la aceptación. **PARAGRAFO SEGUNDO:** EL CONTRATISTA

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG – 138 – 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24-89 • Bogotá D.C. • Colombia • [www.axacolpatría.co](http://www.axacolpatría.co)

Línea Integral de Atención al Cliente AXA COLPATRIA: Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 016000-512620 para el resto del país  
Correo electrónico: [servicioalcliente@axacolpatría.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatría.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 128 No. 7-90 - piso 2, Bogotá D.C.,  
Teléfono: (57-1) 745 6300 extensiones: 4910, 4911, 4830, 3412, 3473 (fax), Correo electrónico: [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)





reinventando / los seguros

presentará las facturas que correspondan debidamente discriminadas con atención a los servicios prestados para cada una de las compañías denominadas AXA COLPATRIA. **PARÁGRAFO TERCERO:** EL CONTRATISTA debe entregar anexo a cada factura, la copia de los documentos que certifiquen el pago de los aportes al sistema de seguridad social integral del personal que ponga a disposición del desarrollo de este contrato, así como un informe detallado de los servicios objeto de facturación. **PARÁGRAFO CUARTO:** El valor de los servicios establecidos en el Anexo de Tarifas del presente contrato, será reajustado a partir del primero (1) de enero de cada año de vigencia del presente contrato, con atención al IPC decretado por el Gobierno Nacional para el año inmediatamente anterior. **PARAGRAFO QUINTO:** En el evento que AXA COLPATRIA no realice el pago en los tiempos y formas estipuladas, EL CONTRATISTA podrá generar el cobro de intereses, a la tasa máxima legal establecida por el gobierno nacional, sin necesidad de requerimiento previo.

**DÉCIMA PRIMERA.- PÓLIZAS:** EL CONTRATISTA deberá obtener de una compañía de seguros legalmente establecida en Colombia, las siguientes pólizas en las que figuren como beneficiarias las compañías AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A. y AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A.: **1. Póliza de Cumplimiento,** que garantiza el cabal cumplimiento de las obligaciones de EL CONTRATISTA contenidas en este contrato, por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del presente contrato y una vigencia igual a la del término del contrato, y tres (3) meses más. **2. Póliza de Calidad del servicio,** por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del presente contrato y una vigencia igual al del mismo y un año más. **3. Póliza que garantice el pago de salarios y prestaciones sociales** del personal a disposición del desarrollo de este contrato, por un valor asegurado equivalente al cinco por ciento (5%) del precio total del presente contrato y una vigencia igual a la del término del contrato y tres (3) años más. **4. Póliza de responsabilidad civil,** por un valor asegurado equivalente al veinte por ciento (20%) del precio del presente contrato y una vigencia igual a la del término del contrato, y tres (3) meses más. **PARÁGRAFO PRIMERO:** Dentro del texto de las pólizas se deberá hacer constar que no podrán ser revocadas por EL CONTRATISTA sin el consentimiento previo y escrito de AXA COLPATRIA. EL CONTRATISTA se compromete a entregar el original de estas pólizas, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la suscripción de este contrato, junto con la certificación del pago de las primas correspondientes. **PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para efectos de calcular el valor de las pólizas aquí establecidas, se tendrá como valor del contrato la suma de OCHOCIENTOS TREINTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$830.000.000).

**DÉCIMA SEGUNDA.- GRABACIONES:** Las grabaciones que EL CONTRATISTA realiza, en cumplimiento del objeto del presente contrato, son un elemento probatorio vital e indispensable para AXA COLPATRIA, ante un eventual requerimiento de un usuario u órgano de control. La grabación constituye el soporte de la información que es suministrada por el cliente. Por medio del presente contrato, se acuerda entre las partes que se tendrá un especial cuidado en el proceso de grabación y almacenamiento de las grabaciones por parte del CONTRATISTA. El CONTRATISTA acepta y reconoce los efectos adversos a los cuales se ve expuesta AXA COLPATRIA en el evento que no sea efectuado el proceso de grabación, cuando las grabaciones no son archivadas debidamente y cuando no se entregan oportunamente a la compañía. Por lo anterior, el CONTRATISTA se hará responsable de los daños y perjuicios que la ausencia de la grabación se genere para AXA COLPATRIA y pagará a AXA COLPATRIA las sumas que se generen por dicha situación.

AXA COLPATRIA  
DIRECCION JURIDICA

SECRETARIA G.E.

**DÉCIMA TERCERA.- INFORMACIÓN SUMINISTRADA POR AXA COLPATRIA Y CONFIDENCIALIDAD:** LAS PARTES se abstendrán 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, llegaren a descubrir, inferir, deducir, o conocer en forma directa o indirecta, salvo autorización previa y por escrito de la otra parte. LAS PARTES utilizarán 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 la parte que incumpla indemnizará integralmente todos los perjuicios que sean causados a la contraparte, 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. **PARAGRAFO 1°:** Se entenderá que toda la información suministrada por LAS PARTES es confidencial y privilegiada, y queda sometida al deber de secreto y confidencialidad que se establece en esta cláusula. **PARAGRAFO 2°:** 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 LAS PARTES o por cualquier persona que actúe en nombre de ellas en desarrollo de los servicios objeto del presente contrato. **PARAGRAFO 3°:** Se exceptúan de la obligación de confidencialidad datos que eran conocidos o independientemente desarrollados, así como la información solicitada a LAS PARTES por autoridad judicial o administrativa competente. La existencia de toda solicitud de información hecha a LAS PARTES por autoridad judicial o administrativa deberá ser notificada de manera inmediata a la otra parte y previamente al suministro de la información a la autoridad judicial o administrativa solicitante. **PARAGRAFO 4°:** Las obligaciones descritas en esta cláusula se conservarán indefinidamente con posterioridad a la terminación del convenio. **PARAGRAFO 5°:** Será causal de terminación de este contrato el que cualquiera de LAS PARTES revele la información, sin perjuicio del pago de la cláusula penal y de las demás acciones legales que la otra parte pueda adelantar por los perjuicios ocasionados a éste. **PARAGRAFO 6:** LAS PARTES deben reportar inmediatamente y por escrito a la otra parte 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, LAS PARTES se comprometen con LA OTRA PARTE a cooperar en todo lo que sea necesario para adelantar las investigaciones con el objeto de identificar las causas y posibles consecuencias del incidente. **PARAGRAFO 7°: SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.** Todo intercambio de información confidencial entre AXA COLPATRIA y EL CONTRATISTA 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, LAS PARTES se comprometen a conservar de manera segura la información confidencial de la otra parte 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. LAS PARTES se comprometen a no sacar de sus instalaciones la información confidencial de la otra parte, salvo para efectuar los procedimientos de respaldo y contingencia que tenga la otra parte 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 entre LAS PARTES.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG – 138 – 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24-89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

Línea Integral de Atención al Cliente AXA COLPATRIA: Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 018000 512620 para el resto del país  
Correo electrónico: [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 128 No. 7-90 - piso 2, Bogotá D.C.,  
Teléfono: (57-1) 745 6300 extensiones: 4910, 4911, 4830, 3412, 3473 (fax), Correo electrónico: [financiero@defensoria.com.co](mailto:financiero@defensoria.com.co)



**DÉCIMA CUARTA.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.-** En virtud del desarrollo del presente contrato, **AXA COLPATRIA** proporcionará a **EL CONTRATISTA** datos de carácter personal que reposan en sus bases de datos. **PARAGRAFO PRIMERO:** **AXA COLPATRIA** declara que fue autorizada libremente y de manera expresa por los titulares de los datos que reposan en las bases de datos entregadas a **EL CONTRATISTA**, para que directamente o a través de terceros lleve a cabo, entre otras, todas las actividades necesarias para atender las necesidades de servicios, técnicas, operativas, de riesgo o de seguridad que pudieran ser razonablemente aplicables. En consecuencia, para cumplir con la finalidad descritas, los titulares de los datos personales contenidos en las bases de datos, entregadas por **AXA COLPATRIA** a **EL CONTRATISTA**, de forma expresa autorizaron a **AXA COLPATRIA** para efectuar el tratamiento de los datos personales, incluyendo el reporte, comunicación o permitir el acceso a la información suministrada o aquella de que disponga sobre ellos, a los terceros que en calidad de proveedores nacionales o extranjeros, en el país o en el exterior, de servicios tecnológicos, logísticos, de cobranza, de seguridad o de apoyo general puedan tener acceso a la información suministrada. **PARAGRAFO SEGUNDO:** **EL CONTRATISTA** sólo hará uso de los datos contenidos en las bases de datos entregados por **AXA COLPATRIA**, para los fines pertinentes del desarrollo del presente contrato. **EL CONTRATISTA** se compromete en su calidad de encargado del tratamiento de los datos, a manejar las bases de datos entregadas por **AXA COLPATRIA**, con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. **EL CONTRATISTA** se compromete a divulgar este compromiso a todo el personal que ponga a disposición de este contrato, y garantizar a **AXA COLPATRIA** su estricto cumplimiento. **PARAGRAFO TERCERO:** **EL CONTRATISTA** se compromete a cumplir con los principios, deberes y condiciones de legalidad para el tratamiento de datos, establecidos en la normatividad vigente. **PARAGRAFO CUARTO:** Las obligaciones descritas en esta cláusula se conservarán indefinidamente con posterioridad a la terminación del contrato.

**DÉCIMA QUINTA.- DEVOLUCIÓN DE LA INFORMACIÓN:** Terminado el contrato **EL CONTRATISTA** debe devolver a **AXA COLPATRIA** toda la información que conserve como parte del desarrollo del Contrato y procederá a eliminar en forma segura las copias que queden en su poder, que no sean susceptibles de devolución. **PARÁGRAFO:** La eliminación de la información mediante un procedimiento seguro hace referencia a que la información no pueda ser recuperada después del procedimiento de eliminación. En ningún caso **EL CONTRATISTA** puede conservar información confidencial de **AXA COLPATRIA** después de finalizado el contrato, a menos que haya sido autorizado por **AXA COLPATRIA**, situación que debe constar por escrito (situación que debe ser estipulada dentro de un acta firmada en común acuerdo entre las partes una vez sea llevada a cabo), o por exigencias de ley.

**DÉCIMA SEXTA.- RESPONSABILIDAD RESPECTO DEL MANEJO DE LAS BASES DE DATOS:** **EL CONTRATISTA** se obliga con **AXA COLPATRIA** a manejar las bases de datos de los clientes de **AXA COLPATRIA**, con debida diligencia y cuidado, lo que supone entre otros deberes, el de limitar su divulgación, y el de tomar las medidas idóneas y eficaces para evitar el tráfico y fuga indebida de la información, así como su uso por fuera de los límites de este contrato. El incumplimiento del deber de reserva establecido en este contrato, constituye violación de las obligaciones contraídas, así como justa causa para adelantar la terminación

unilateral de la relación, sin desmedro de las indemnizaciones legales correspondientes. El CONTRATISTA se compromete a divulgar este compromiso a todo el personal que ponga a disposición de este contrato, y garantizar a AXA COLPATRIA su estricto cumplimiento.

**DÉCIMA SÉPTIMA.- PROPIEDAD INTELECTUAL:** El CONTRATISTA de manera expresa manifiesta que es titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre las licencias, software y demás elementos que ponga en disposición del presente contrato, y que se encuentra debidamente facultado para conceder el uso de las mismas a AXA COLPATRIA.  
**PARÁGRAFO PRIMERO:** EL CONTRATISTA se compromete a mantener indemne a AXA COLPATRIA y a responder por cualquier reclamo en contra de AXA COLPATRIA que sea realizado por cualquier persona, con respecto al uso de las licencias anteriormente mencionadas.  
**PARÁGRAFO SEGUNDO:** En el evento en que el CONTRATISTA requiera hacer uso de las aplicaciones, licencias o herramientas de software propiedad de AXA COLPATRIA, o de aquellas sobre las cuales AXA COLPATRIA tenga licencia de uso, éste deberá realizar la solicitud de autorización por escrito para la autorización correspondiente por AXA COLPATRIA. AXA COLPATRIA realizará la evaluación individual de cada uno de estos requerimientos y en el evento de considerarlos viables, concederá al CONTRATISTA los permisos y autorizaciones requeridas.

**DÉCIMA OCTAVA.- PUBLICIDAD Y USO DE LA MARCA AXA COLPATRIA:** EL CONTRATISTA solamente podrá utilizar la marca AXA COLPATRIA en listas de referencias de clientes del proveedor. Para tal efecto deberá seguir las siguientes indicaciones: **a.** No puede añadir otro comentario o indicación escrita, incluidos, sin que se limite a ellos, comentarios o indicaciones engañosos; **b.** use el nombre "AXA COLPATRIA" en letras mayúsculas; **c.** use el logotipo de AXA COLPATRIA en material gráfico y ubicación aprobados por AXA, sin cambio alguno; **d.** Use el logotipo de AXA COLPATRIA solamente si la Lista de Referencia de Clientes identifica a algunos de los otros clientes mediante el uso de sus logotipos; **e.** Use el logotipo de AXA COLPATRIA y el nombre "AXA COLPATRIA" por separado y en forma distinta a cualquier otro logotipo y nombre; y **PARÁGRAFO:** Queda totalmente prohibido el uso por un tercero distinto a EL CONTRATISTA, incluyendo sus empleados o subcontratistas. Todo uso no autorizado expresamente por AXA COLPATRIA en este documento está prohibido. EL CONTRATISTA no podrá usar el logotipo de AXA COLPATRIA o el nombre "AXA COLPATRIA" en ninguna publicidad, comunicado de prensa, promoción, nombre de producto, nombre de servicio, nombre de dominio, título de publicidad o comunicación, sea escrita, oral o visual, ni en medio alguno. A petición de AXA COLPATRIA, EL CONTRATISTA demostrará su cumplimiento de esta cláusula. Cualquier uso no autorizado por EL CONTRATISTA (o sus subcontratistas) del logotipo de AXA COLPATRIA, el nombre "AXA COLPATRIA" u otras marcas comerciales de AXA podrá constituir infracción de marca comercial y podrá llevar a una reclamación de perjuicios, además del derecho de AXA COLPATRIA de terminar la totalidad o parte de este contrato mediante el envío a EL CONTRATISTA de un aviso de terminación con efecto inmediato.

**DÉCIMA NOVENA.- SUPERVISIÓN DEL CONTRATO:** La supervisión del contrato será ejercida por AXA COLPATRIA a través del área Insurance Procurement de AXA COLPATRIA. El/los funcionario/s que para tal efecto designe AXA COLPATRIA de dichas áreas está/n autorizado/s para impartir instrucciones al CONTRATISTA en lo relacionado con la ejecución del contrato. El CONTRATISTA se obliga a suministrarle la información requerida oportunamente.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG – 138 – 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24-89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

Línea Integral de Atención al Cliente AXA COLPATRIA: Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 018000-512620 para el resto del país  
Correo electrónico: [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12B No. 7-90 - piso 2, Bogotá D.C.,  
Teléfono: (57-1) 745 6300 extensiones: 4910, 4911, 4830, 3412, 3473 (fax), Correo electrónico: [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)



Las partes convienen que cualquier información, recomendación u observación del funcionario serán comunicadas al CONTRATISTA por escrito y las verbales, confirmadas también por escrito.

**VIGÉSIMA.- AUTONOMIA:** EL CONTRATISTA declara que para los efectos de este contrato, es el único responsable del personal destinado al cumplimiento de las obligaciones contraídas en él. No existe por tanto, contrato de trabajo o relación de carácter laboral entre AXA COLPATRIA y ninguno de los empleados o del personal que destine EL CONTRATISTA para el desarrollo del contrato. Únicamente EL CONTRATISTA será responsable de los pagos, las prestaciones sociales, aportes a la seguridad social integral y otros beneficios exigidos por la Ley, resultantes de la relación existente con todo el personal que participe en la ejecución de este contrato. EL CONTRATISTA mantendrá indemne a AXA COLPATRIA y saldrá a la defensa de cualquier tipo de reclamación laboral o proceso que cualquiera de los empleados del CONTRATISTA presenten en contra de AXA COLPATRIA originado por la prestación o colaboración en la prestación de los servicios de este Contrato que implique un costo o una indemnización a cargo de AXA COLPATRIA.

**VIGÉSIMA PRIMERA.- AUDITORIA:** AXA COLPATRIA podrá realizar auditorías durante la ejecución del presente contrato, mediante citas previas donde se programen las visitas, a través de sus propios funcionarios o de alguna firma especializada para tal fin, con el objeto de verificar que los servicios sean prestados con atención a las condiciones, oportunidad, calidad y seguridad de la información, definidas dentro del presente contrato y sus anexos. EL CONTRATISTA se compromete a corregir las situaciones identificadas por la auditoría y que pongan en riesgo el desarrollo del contrato en cumplimiento de los parámetros anteriormente mencionados y la seguridad de la información suministrada por AXA COLPATRIA.

**VIGÉSIMA SEGUNDA.- TERMINACIÓN UNILATERAL:** En cualquier tiempo, cualquiera de las partes podrá dar por terminado unilateralmente este contrato, avisando a la otra con sesenta (60) días calendario de antelación a la fecha en que desee darlo por terminado, sin que se genere indemnización de perjuicios por tal motivo. Adicionalmente, AXA COLPATRIA cancelará las obligaciones dinerarias que existieren al momento de la terminación, incluyendo el pago de las facturas que estén en proceso a la fecha de la terminación.

**VIGÉSIMA TERCERA.- SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:** 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: 1. Cualquier conflicto suscitado por causa o respecto de este acuerdo se resolverá según los procedimientos especificados en esta cláusula, 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. En un plazo de quince (15) días calendario contados a partir de 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 quince (15) días

reinventando / los seguros

calendarios siguientes a la entrega de la respuesta, los ejecutivos de ambas partes deberán reunirse en tiempo y lugar mutuamente aceptables, en la ciudad de Bogotá D.C., con miras a solucionar el conflicto. 3. De ser fracasado el arreglo directo entre LAS PARTES de manera comercial, AXA COLPATRIA y EL CONTRATISTA agotaran el requisito de procedibilidad mediante una audiencia de conciliación, en un centro de conciliación avalado por el Ministerio de Justicia e Interior, en la ciudad de Bogotá a libre elección de las partes. 3. En el evento en que el conflicto no pueda ser resuelto de común acuerdo entre las partes, será sometido a la decisión de la jurisdicción ordinaria.

**VIGÉSIMA CUARTA.- MODIFICACIONES:** Toda modificación que desee hacerse a este contrato, deberá efectuarse mediante acuerdo escrito suscrito por las partes contratantes.

**VIGÉSIMA QUINTA.- CESIÓN DEL CONTRATO:** Este contrato es celebrado en consideración a las calidades particulares de cada una de las partes contratantes y en consecuencia ninguna de las partes podrá ceder el presente contrato, así como los derechos y obligaciones a su favor o a su cargo en su totalidad o en parte sin previo aviso por escrito.

**VIGÉSIMA SEXTA.- RESPONSABILIDAD CORPORATIVA:** EL CONTRATISTA reconoce que AXA COLPATRIA está adherido a ciertos principios y prácticas orientados al ejercicio responsable de su actividad, integrando la sostenibilidad en sus compromisos con sus principales grupos de interés (clientes, accionistas, colaboradores, proveedores, sociedad civil y medio ambiente) conforme al Código de Conducta de AXA COLPATRIA. AXA COLPATRIA impulsa el seguimiento de conductas social y medioambientalmente responsables, y en particular propicia un diálogo transparente con sus proveedores sobre estas cuestiones. Además, como parte de las prácticas y principios de Desarrollo Sostenible, AXA COLPATRIA exige a EL CONTRATISTA, el respeto a los siguientes tres principios fundamentales de la OIT (Organización Internacional del Trabajo): **1.** No utilizar, ni admitir que sus propios proveedores y sus subcontratistas utilicen mano de obra infantil (de menos de 16 años) o trabajo forzoso; **2.** Garantizar un entorno laboral que cumpla con las condiciones de salud y seguridad en el trabajo y el respeto de las libertades individuales y colectivas; **3.** Promover la no discriminación (por razón de sexo, raza, religión o convicción política) en materia de contratación y de gestión de personal. Para más información, consultar la página web de la OIT, siempre teniendo en cuenta la legislación colombiana aplicable: <http://www.ilo.org/public/spanish/standards/index.htm>. En el caso de que AXA COLPATRIA advierta a EL CONTRATISTA, o que EL CONTRATISTA tome conciencia de que una de sus prácticas profesionales es contraria a los principios de la OIT citados anteriormente, EL CONTRATISTA corregirá la práctica en cuestión e informará a AXA COLPATRIA de la solución. En el caso de que EL CONTRATISTA no adopte una solución apropiada o incurra en reiteradas infracciones, AXA COLPATRIA se reserva el derecho de resolver libremente el contrato y sin que esto implique responsabilidad de tipo alguno o cualquier otra obligación como, entre otras, la obligación de pago de indemnización por resolución, y con la única excepción del pago de los importes debidos por los servicios prestados hasta la fecha de la extinción. AXA COLPATRIA se reserva también el derecho de no renovar este contrato y/o de poner en marcha a nivel de todo el Grupo AXA una prohibición de suscribir en el futuro contratos con EL CONTRATISTA en el caso en el que AXA COLPATRIA establezca, tras discutirlo con EL CONTRATISTA, que alguna de sus prácticas profesionales es contraria a los principios y prácticas de su Código de ética y conducta.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG – 138 – 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24-89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatna.co](http://www.axacolpatna.co)

Línea Integral de Atención al Cliente AXA COLPATRIA: Teléfonos: (57 1) 423 5757 en Bogotá y 018000-512620 para el resto del país  
Correo electrónico: [servicioalcliente@axacolpatna.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatna.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 12B No. 7-90 - piso 2, Bogotá D.C.,  
Teléfono: (57-1) 745 6300 extensiones: 4910, 4911, 4830, 3412, 3473 (fax), Correo electrónico: [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)

**VIGÉSIMA SÉPTIMA.- PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO:** EL CONTRATISTA manifiesta, que los recursos que componen su patrimonio no provienen de lavado de activos, financiación del terrorismo, narcotráfico, captación ilegal de dineros y en general de cualquier actividad ilícita; de igual manera manifiesta que los recursos recibidos en desarrollo de éste contrato, no serán destinados a ninguna de las actividades antes descritas. Para efectos de lo anterior, el contratista autoriza expresamente a AXA COLPATRIA, para que consulte los listados, sistemas de información y bases de datos a los que haya lugar y, de encontrar algún reporte, AXA COLPATRIA procederá a adelantar las acciones contractuales y/o legales que correspondan. EL CONTRATISTA se obliga a realizar todas las actividades encaminadas a asegurar que todos sus socios, administradores, clientes, proveedores, empleados, etc., y los recursos de estos, no se encuentren relacionados o provengan, de actividades ilícitas, particularmente, de las anteriormente enunciadas.

**VIGÉSIMA OCTAVA.- MEDIDAS CONTRA EL SOBORNO:** EL CONTRATISTA reconoce que AXA COLPATRIA: (i) Está comprometido a observar las leyes y regulaciones aplicables que prohíben el Soborno; y (ii) ha implementado y mantendrá dentro de su organización políticas, incluida pero sin que se limite a ella la Guía de Cumplimiento y Ética del Grupo, las cuales prohíben dichas acciones por parte de sus directivos, empleados, filiales, agentes, subcontratistas y cualquier otro tercero que actúe en su nombre. EL CONTRATISTA declara, garantiza y acuerda que, en relación con el contrato: **a.** Ni EL CONTRATISTA, ni sus directivos, empleados, filiales, agentes o subcontratistas, ni otro tercero que actúe en su nombre, han cometido o cometerán Soborno a directivos, empleados, filiales, **agentes**, subcontratistas u otro tercero que actúe en su nombre. **b.** EL CONTRATISTA ha implementado y mantendrá en efecto políticas y controles anti soborno adecuados para prevenir y detectar el Soborno en toda su organización, sea cometido por sus directivos, empleados, filiales, agentes o subcontratistas, o por cualquier otro tercero que actúe en su nombre. En la medida permitida por la ley aplicable, EL CONTRATISTA notificará a AXA COLPATRIA inmediatamente al conocer o llegar a tener la sospecha razonable de que una actividad realizada en relación con este Acuerdo ha contravenido o puede haber contravenido este acuerdo. AXA COLPATRIA podrá en cualquier momento solicitar evidencia del cumplimiento por parte de EL CONTRATISTA de sus obligaciones bajo esta cláusula. AXA COLPATRIA podrá dar por terminado el contrato con efecto inmediato mediante aviso escrito –por derecho y sin autorización judicial– si durante el término del contrato EL CONTRATISTA incumple esta cláusula.

**VIGÉSIMA NOVENA.- PLAN DE CONTINGENCIA Y CONTINUIDAD DEL NEGOCIO:** Sin perjuicio de las demás garantías y pólizas previstas en este contrato, EL CONTRATISTA 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 incluida 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, EL CONTRATISTA se obliga a disponer ante AXA COLPATRIA de los procedimientos de contingencia y continuidad del negocio, 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 AXA COLPATRIA. En el evento de no poseer un plan de Contingencia y Continuidad, EL CONTRATISTA se compromete a definir,

reinventando / los seguros

desarrollar e implementar el plan en un término no mayor a un mes a partir de la fecha de inclusión de la presente cláusula de Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio, entregando un informe por escrito de avance en periodos de tiempo acordados entre las partes, firmado por su Representante Legal.

**TRIGÉSIMA.- DESMONTE:** En el evento en que este contrato sea terminado por cualquier causa, EL CONTRATISTA debe realizar la devolución definitiva de la información de los archivos físicos o electrónicos entregados por AXA COLPATRIA con ocasión del presente contrato, así como de la información adicional que sea creada u obtenida con ocasión del mismo. Este desmonte se realizará con atención a las siguientes indicaciones: **1.** El costo de las actividades que se deban realizar para hacer la devolución definitiva será asumido por AXA COLPATRIA. **2.** La devolución definitiva deberá contemplar como mínimo las siguientes actividades: **a)** recuperación, **b)** verificación, **c)** entrega, y **d)** destrucción de la información anteriormente señalada. **3.** EL CONTRATISTA debe garantizar la entrega efectiva de la totalidad de las grabaciones que tenga en su poder, al momento de la terminación del contrato, con atención a las obligaciones y tiempos establecidos en el mismo. Las grabaciones serán entregadas, de acuerdo con el volumen total de llamadas registradas, al momento de terminación del contrato, así: entre 500.000 y 1.000.000 de llamadas, en ocho (8) meses; entre 1.000.000 y 2.000.000 de llamadas, dieciséis (16) meses; entre 2.000.000 y 3.000.000 de llamadas, en veinticuatro (24) meses; y así sucesivamente, se incrementaran ocho (8) mes en el tiempo de entrega, por cada millón de llamadas adicionales a las 3.000.000. En el evento que, AXA COLPATRIA requiere una o varias grabaciones, durante el proceso de entrega efectiva de las llamadas, EL CONTRATISTA procederá con la entrega de la misma, dentro de los plazos establecidos en la cláusula cuarta del presente contrato. El área responsable de efectuar la entregar por parte de EL CONTRATISTA será IT / Operaciones; y lo hará en el formato MP3, mediante SFTP. **4.** En ningún momento del desmonte podrá EL CONTRATISTA retirar, borrar, retener, reproducir, copiar, etc., la información obtenida con ocasión del presente contrato que pertenezca a AXA COLPATRIA y/o sus clientes. **5.** AXA COLPATRIA sólo responderá por el pago de las obligaciones que a la fecha de terminación del contrato se tengan pendientes facturar. **6.** Una vez notificada la terminación del desmonte, el proveedor contara con máximo treinta (30) días hábiles para iniciar la entrega de la información objeto del presente contrato, tiempo en cual deberá remitir la metodología bajo la cual se gestionaran las diferentes actividades propias de la entrega. Dicha metodología deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos: **a.** Valor a pagar por parte del AXA COLPATRIA. **b.** Información a entregar. **c.** Capacidad de entrega por día. **d.** Tiempo de gestión. **e.** Proceso para atención a solicitudes durante esta etapa. **PARÁGRAFO:** Una vez finalizada la etapa de desmonte, LAS PARTES suscribirán un acta donde conste dicha operación y en la cual la den efectivamente por terminada, entendiéndose a paz y salvo.

**TRIGÉSIMA PRIMERA.- ANEXOS:** Hacen parte integral del presente contrato, los siguientes anexos:

1. Anexo de Tarifas.
2. Especificaciones técnicas.

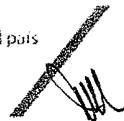
**TRIGÉSIMA SEGUNDA.- PREVALENCIA CONTRACTUAL: PREVALENCIA CONTRACTUAL:** En caso de existir contradicción entre lo dispuesto en el presente contrato y lo contemplado en sus anexos, prevalecerá la literalidad del contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS No. SG – 138 – 2017 SUSCRITO ENTRE AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A., AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A. Y AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.

Oficina principal: Carrera 7 No. 24-89 • Bogotá D.C. - Colombia • [www.axacolpatria.co](http://www.axacolpatria.co)

Línea Integral de Atención al Cliente AXA COLPATRIA: Teléfonos: (57-1) 423 5757 en Bogotá y 018000-512620 para el resto del país  
Correo electrónico: [servicioalcliente@axacolpatria.co](mailto:servicioalcliente@axacolpatria.co)

Usted también cuenta con la Defensoría del Consumidor Financiero ubicada en la Calle 128 No. 7-90 - piso 2, Bogotá D.C.,  
Teléfono: (57-1) 745 6300 extensiones: 4910, 4911, 4830, 3412, 3473 (fax), Correo electrónico: [cfinanciero@defensoria.com.co](mailto:cfinanciero@defensoria.com.co)



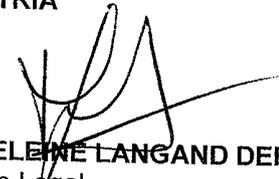


**TRIGÉSIMA TERCERA.- DOMICILIO CONTRACTUAL:** El domicilio contractual es la ciudad de Bogotá D.C. Para el envío de correspondencia y demás fines relacionados con el presente contrato, las partes contratantes indican las siguientes direcciones: AXA COLPATRIA en la Carrera 7 No. 24 - 89 piso 8 en la ciudad de Bogotá y, EL CONTRATISTA en la Carrera 65 No. 81 - 28, Piso 1 Parque Empresarial Entreríos Bogotá D.C.

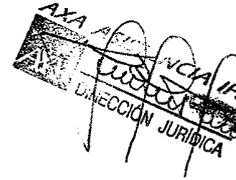
En señal de aceptación se suscribe en Bogotá D.C., el siete (7) de diciembre de dos mil diecisiete (2017), en dos (2) ejemplares del mismo tenor. Se autentican firmas y se reconoce el texto en Notaría.

**AXA COLPATRIA**

**EL CONTRATISTA**

  
**MARIE MADELEINE LANGAND DEROCLES**  
Representante Legal  
**AXA COLPATRIA SEGUROS DE VIDA S.A**  
**AXA COLPATRIA MEDICINA PREPAGADA S.A.**

  
**SARA INES GONZALEZ VALDERRAMA**  
Representante Legal  
**AXA ASISTENCIA IPS S.A.S.**







## **CONTRATO DE MANDATO ENTRE AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A. y AXA ASISTENCIA IPS SAS**

Entre los suscritos a saber de una parte **AXA ASISTENCIA IPS SAS** con Nit 830.081.501-6, en calidad de MANDANTE, representada legalmente por **SARA INES GONZALEZ VALDERRAMA**, identificada con Cedula de Ciudadanía 52.423.703 de Bogotá, de la otra **AXA ASISTENCIA S.A** 800.244.309-1, representada legalmente por **CARLOS EDUARDO ESPINOSA URICOECHEA**, Identificado con Cedula de Ciudadanía 80.425.076 de Usaquén, quien para el presente contrato se denominara el **MANDATARIO**, hemos convenido celebrar contrato de MANDATO CON REPRESENTACIÓN, para los fines descritos en la clausula primera de este escrito, el presente negocio jurídico se regirá por las leyes previstas según la naturaleza del mismo como por las siguientes clausulas:

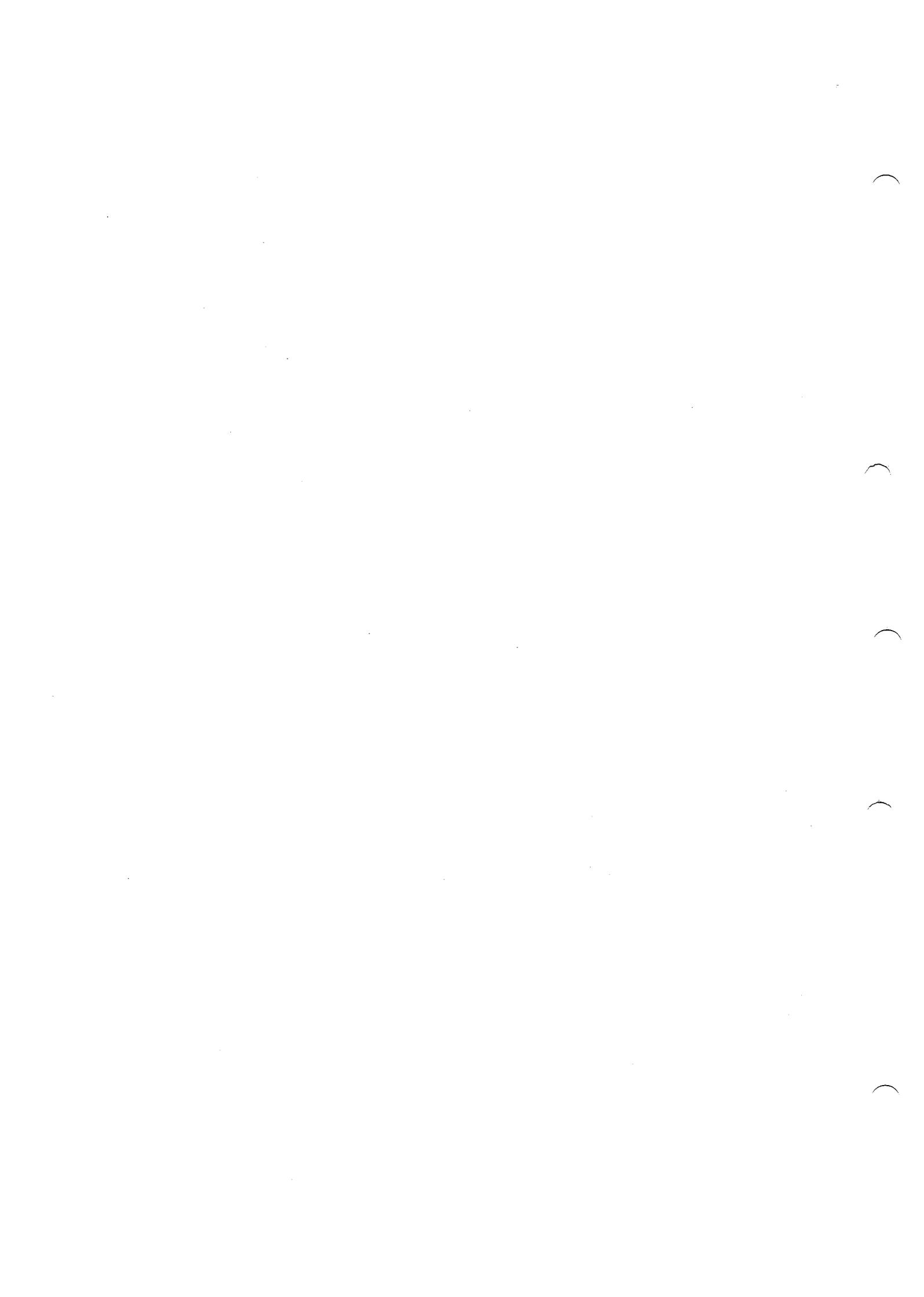
### **CONSIDERACIONES**

1. EL MANDANTE, es una sociedad legalmente constituida y con permiso para ejercer las funciones de su objeto social, en todo el territorio nacional, enmarcado en todo tipo de actividades y negocios comerciales relacionados con la salud.
2. EL MANDATARIO, es una sociedad legalmente constituida y con permiso para ejercer las funciones de su objeto social, en todo el territorio nacional, enmarcado en la promoción, comercialización y prestación en forma directa o indirecta de todo tipo de servicios de asistencia.

**PRIMERO – OBJETO:** AXA ASISTENCIA IPS, por medio del presente contrato encarga a AXA ASISTENCIA COLOMBIA S.A, para que en su nombre realice la consecución, vinculación y control de proveedores que permitan cumplir con el objeto social del MANDANTE.

**SEGUNDA- OBLIGACIONES DEL MANDANTE:** EL MANDANTE se obliga a) hacer las solicitudes e informar de manera oportuna la necesidad de vinculación o desvinculación de los proveedores que presten los servicios. b) reembolsar al MANDATARIO los dineros pagados a los proveedores con ocasión a la prestación de sus servicios c) pagar los dineros en que incurra el MANDATARIO, con ocasión al pago de los servicios contratados en cumplimiento de este contrato, de acuerdo a certificación entregada por el MANDATARIO. d) Las demás que resulten necesarias para el cabal cumplimiento del objeto del presente contrato y las propias del contrato del mandato con representación tipificadas en el Código de Comercio





**TERCERA- OBLIGACIONES DEL MANDATARIO:** EL MANDATARIO se obliga a) conseguir proveedores de acuerdo a las necesidades y solicitudes del MANDANTE en los términos y condiciones establecidas por este en la solicitud. b) hacer el pago de los servicios prestados por los proveedores de manera oportuna de acuerdo a sus políticas internas c) hacer el estudio de idoneidad a los proveedores que se pretendan vincular como prestadores del servicio d) presentar mensualmente al MANDANTE certificación expedida por el revisor fiscal, discriminando los gastos incurridos por el pago a los proveedores contratados por este, como de los gastos comunes e) realizar las retenciones, declaraciones y realizar las certificaciones correspondientes a las retenciones de acuerdo a los mandatos legales f) las demás propias del Mandato.

**CUARTA- VALOR Y FORMA DE PAGO:** por el servicio al que se refiere el presente documento, EL MANDATARIO no realizará ningún cobro a cargo del MANDANTE, en el evento que se decida hacer cobro alguno en cumplimiento del mandato, se deberá dar aviso al MANDANTE con 30 días de antelación, de no estar de acuerdo las partes en dicho cobro, se podrá dar por terminado unilateralmente sin que esto implique pago alguno a título de pena.

**QUINTA- DURACIÓN:** las partes acuerdan el presente contrato, tendrá vigencia indeterminada para lo cual se podrá dar por terminado en cualquier tiempo, dando a conocer la fecha que se quiera como finalización del mismo, con 10 días a su ocurrencia.

**SEXTA- CESIÓN:** el MANDATARIO no podrá ceder las obligaciones acá contraídas en todo o en parte, salvo expresa autorización del MANDANTE.

**SEPTIMA- EXENCIÓN DE RESPONSABILIDADES:** EL MANDATARIO no asume responsabilidades por las acciones u omisiones que genere perjuicio a terceros provenientes de los proveedores que presten el servicio, como de los incumplimientos de los contratos que genere la no prestación de servicios a terceros.

**OCTAVA- ACCESO A LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD:** toda la información conocida entre las partes en cumplimiento de este contrato, se entenderá como confidencial y tendrá el tratamiento tipificado en la ley colombiana para tal fin, de igual manera se sujetaran a las leyes de HABEAS DATA y PROTECCION DE DATOS, siendo responsables de los perjuicios que se causen por su divulgación.

**NOVENA- FUERZA MAYOR O CASO FORTUITO:** ni el MANDANTE ni el MANDATARIO, serán responsables cuando no puedan dar cumplimiento al presente contrato siempre y cuando dicho incumplimiento se deba a eventos irresistibles o insuperables que constituyan fuerza mayor o caso fortuito.





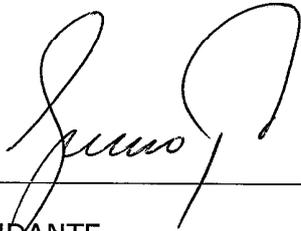
**DECIMA- TERMINACIÓN:** el presente contrato se podrá dar por terminado en los siguientes eventos a) por mutuo acuerdo entre las partes b) por incumplimiento de obligaciones por cualquiera de las partes c) por las causales señaladas en la ley.

**DECIMA PRIMERA - EJECUCION Y DOMICILIO CONTRACTUAL:** El lugar de ejecución del presente contrato es la ciudad de Bogotá.

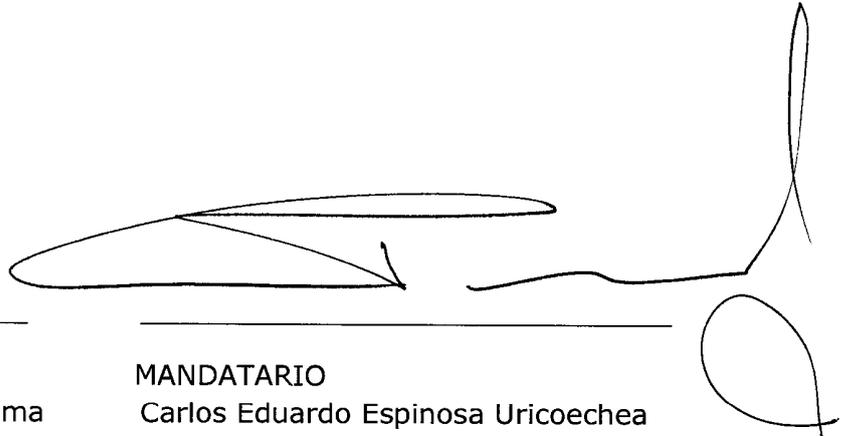
**DECIMA SEGUNDA - OTRAS DISPOSICIONES: LAS PARTES,** acuerdan los montos que surjan de arriendo, servicios públicos, vigilancia, administración y costos telefónicos, se entenderán como comunes, así las cosas tendrán que ser asumidos conjuntamente y serán soportados mediante certificación del Revisor Fiscal mensual, en donde consta la parte que la corresponde al MANDANTE con una relación de los conceptos a trasladar y con un porcentaje de distribución que se hará de acuerdo al número de empleados y metros cuadrados.

En constancia de aceptación de lo anteriormente descrito se firma a los 01 del mes de Enero de 2013.

Acepto



MANDANTE  
Sara Ines Gonzalez Valderrama  
C.C. 52.423.703 de Bogotá



MANDATARIO  
Carlos Eduardo Espinosa Uriceochea  
C.C. 80.425.076 de Usaquén

RE: WF 1271435 // ref.44.19.003087

AA\_CO\_SM\_servicioalcliente <servicioalcliente@axa-assistance.com.co>

Mié 10/04/2019 5:15 PM

Para: Diana Estephany RODRIGUEZ LUNA <diana.rodriquezl@axacolpatria.co>; Irma Lucia PINTO MANRIQUE <irma.pinto@axacolpatria.co>; Jessica Alejandra CASTILLA GONZALEZ <Jessica.castilla@axacolpatria.co>; Yolanda ROSALES JIMENEZ <yolanda.rosales@axacolpatria.co>; Jeimy Catherine VARGAS CRIALES <jeimy.vargas@axacolpatria.co>; Lucy Maria NOGUERA ANAYA <lucy.noguera@axacolpatria.co>  
CC: AA\_CO\_SM\_med.colombia <med.colombia@axa-assistance.com.co>; AA\_CO\_SM\_medicina.prepagada <medicina.prepagada@axa-assistance.com.co>; AA\_CO\_SM\_servicioalcliente <servicioalcliente@axa-assistance.com.co>; AA\_CO\_SM\_certificacion.viaje <certificacion.viaje@axa-assistance.com.co>

📎 1 archivos adjuntos (88 KB)

LUZ AMPARO ARCHILA DURAN WF 1271435.pdf;

Buen día.

Reciban un cordial saludo,

A través de la presente, nos permitimos remitir respuesta formal de la asegurada Luz Amparo Archila CC 63544553

Agradecemos la atención prestada y quedamos atentos a sus comentarios

Cordialmente,

**Jennifer Enríquez Cifuentes**

Especialista de Servicio al Cliente.

**AXA PARTNERS**

[servicioalcliente@axa-assistance.com.co](mailto:servicioalcliente@axa-assistance.com.co)

---

**De:** AA\_CO\_SM\_med.colombia <med.colombia@axa-assistance.com.co>

**Enviado el:** sábado, 06 de abril de 2019 9:07

**Para:** Diana Estephany RODRIGUEZ LUNA <diana.rodriquezl@axacolpatria.co>; AA\_CO\_SM\_medicina.prepagada <medicina.prepagada@axa-assistance.com.co>; AA\_CO\_SM\_certificacion.viaje <certificacion.viaje@axa-assistance.com.co>; AA\_CO\_SM\_servicioalcliente <servicioalcliente@axa-assistance.com.co>

**CC:** Irma Lucia PINTO MANRIQUE <irma.pinto@axacolpatria.co>; Yolanda ROSALES JIMENEZ <yolanda.rosales@axacolpatria.co>

**Asunto:** RE: WF 1271435 // ref.44.19.003087

Buenos días,  
Cordial saludo.

Estimados,

Confirmamos que hemos creado expediente 44.19.003087 para registrar queja y solicitud de la paciente. No obstante caso no tiene cobertura ya que atención fue el 08 de Octubre del 2018 y solo hasta ahora la asegurada se comunica he informa de suceso.

Nuestro departamento de servicio al cliente estará dando respuesta a la queja.

cordialmente,



**Katherine Forero Buitrago**

Asistente de cuentas Especiales/ Partner Liaison Agent

**AXA Assistance Colombia & Región Andina**

Cra. 65 # 81 -28 Parque Empresarial Entre Rios

---

**De:** Diana Estephany RODRIGUEZ LUNA [<mailto:diana.rodriquezl@axacolpatria.co>]

**Enviado el:** viernes, 5 de abril de 2019 5:24 p. m.

Para: AA\_CO\_SM\_med.colombia <[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)>; AA\_CO\_SM\_medicina.prepagada <[medicina.prepagada@axa-assistance.com.co](mailto:medicina.prepagada@axa-assistance.com.co)>; AA\_CO\_SM\_certificacion.viaje <[certificacion.viaje@axa-assistance.com.co](mailto:certificacion.viaje@axa-assistance.com.co)>; AA\_CO\_SM\_servicioalcliente <[servicioalcliente@axa-assistance.com.co](mailto:servicioalcliente@axa-assistance.com.co)>  
 CC: Irma Lucia PINTO MANRIQUE <[irma.pinto@axacolpatria.co](mailto:irma.pinto@axacolpatria.co)>; Yolanda ROSALES JIMENEZ <[yolanda.rosales@axacolpatria.co](mailto:yolanda.rosales@axacolpatria.co)>  
 Asunto: WF 1271435

Buenas Tardes,

Solicito de su colaboración con respuesta a queja radicada por una usuaria de medicina Prepagada al momento de solicitar asistencia en el exterior, se adjunta pantallazo de la queja y documentos correspondientes al caso, agradezco respuesta prioritaria.

Quedo atenta  
 Gracias

Imagine Technologies - control2 - Internet Explorer

Armar Respuesta ▶  
 Ver carta Respuesta ▶

**ANALIZAR**

Observación

Siguiente actividad  Tramitar  Justificado

**INFORMACION QUEJA**

Sucursal

No.	1271435	Tipo Servicio	Normal	Proceso	Contratación de la red
Tipificación	1620 - Inconformidad con las asistencias medicas adicionales de MPP				
Descripción	DRA ANA MARIA SOLICITO DE SU AMABLE COLABORACIÓN CON ESTE CASO EL CUAL NUESTRO CLIENTE LUZ AMPARO ARCHILA EN SEPTIEMBRE DE 2018 SOLICITO SU CERTIFICACIÓN DE ASISTENCIA EN EL EXTERIOR SE LE ENVIO Y EN ESTADOS UNIDOS TUVO QUE SOLICITAR SERVICIO. DESDE ALLÁ LA CLIENTE Y LA CLÍNICA NO LOGRARON CONTACTARNOS NUNCA LES CONESTARON ES LO QUE NOS INDICARON DE LA CLÍNICA Y LO QUE LA CLIENTE NOS INDICA, EN LA CLÍNICA LA ATENDIERON Y LA DEJARON SALIR SON COBRARLE TAMPOCO EL DEDUCIBLE, LE INFORMARON QUE TENÍA QUE HACER GESTIÓN CON NOSOTROS. A LA FECHA LA CLÍNICA HA TRATADO DE CONTACTARSE CON NUESTRA ASISTENCIA PARA EL COBRO DE LA CUENTA Y NO HA SIDO POSIBLE, Y AHORA LE ESTÁN INFORMANDO AL CLIENTE QUE SI NO CANCELA MÁS DE 30 MILLONES DE PESOS LE CANCELARAN LA VISA. AGRADEZCO ME AYUDE CON EL TEMA, ES UNA CLIENTE QUE TIENE TODA SU FAMILIA CON NOSOTROS PAGA ANUAL ACABO DE TENER BEBE Y TAMBIÉN NOS PERMITIÓ AFILIARLO PERO DEBEMOS DARLE SOLUCIÓN QUEDO ATENTA A SUS COMENTARIOS Y ADJUNTO SOPORTE DE LA CARTA DE SOLICITUD, DE LOS CORREOS DE LA CLÍNICA Y DEMÁS SOPORTES ANEXO SOPORTES CORDIAL SALUDO, JULY CATHERINNE RAMIREZ RUEDA LÍDER COMERCIAL CANAL ESPECIALIZADO				
Fecha Radicación	2019-04-05 12:57:08	Fecha Límite	2019-04-24 12:57:08		
Cierre Operativa		Fecha Cliente	20190405		
Estado	En Tramite	Sucursal	BUCARAMANGA		
Prioridad	Media	Preasignado	63544553	Canal Recepción	Sucursal Salud
Justificado		Segmento	Capital Humano		
Municipio					

Imagine Technologies - control2 - Internet Explorer

Armar Respuesta ▶  
Ver carta Respuesta ▶

**ANALIZAR**

Observación

Siguiente actividad  Tramitar  Justificado  A favor del consumidor

**Enviar**

---

Negocio 63544553 Compañía %i% MEDICINA PREPAGADA  
 Identificación %n . Nombre  
 Producto Asesor  
 Ramo MANEJO COLECTIVO Localidad BUCARAMANGA

**INFORMACION RECLAMANTE**

Identificación %n CC. 63544553  
 Nombre LUZ AMPARO Primer Apellido ARCHILA Segundo Apellido DURAN  
 Teléfono %fono 3118489894 Dirección %n ALTOS CAÑAVERA VI ETAPA TRR 7 APT 402 Ciudad FLORIDABLANCA - SANTANDER  
 Correo Electrónico %nico luz207@hotmail.com Medio Respuesta Correo Electrónico

**LINEA DE PROCESO** 📄

Actividad	Usuario	Fecha Límite	Subestado	Observación	S - D - R - C - Cierre
Radicar	japeña	2019-04-05 14:57:08	Asignado	DRA ANA MA...	
Analizar	ilpintom	2019-04-08 13:57:08	Asignado	...	📄 📄 📄 ✕ 📄

**DOCUMENTOS E INFORMACION REQUERIDA Y/O ADJUNTA** 📄

Documentos Solicitados	Documentos Entregados	Otros Documentos Adjuntos
		LUZ AMPARO ARCHILA DURAN cc 63544553.pdf <a href="#">RE ID- 63544553 Factura 101571751 GRA Ref. -274914- AR1 - .msg</a>

### Diana Estephany RODRIGUEZ LUNA

Secretaria Direccion Médica  
Capital Humano

Carrera 34 No 51 -17  
Centro de Especialistas Médicos Axa Colpatría  
Santander - Colombia  
PBX: (57) 6979678-6979684-6979695 Ext 120





**ASSISTANCE**

**reinventando** / los servicios

Bogotá D.C., 10 de abril de 2019

Señora:

**LUZ AMPARO ARCHILA DURAN**

Ciudad

**Ref: Exp 44.19.003087 / WF 1271435**

Reciba un cordial saludo y sinceros agradecimientos por confiar en nuestra compañía.

Con el objetivo de verificar los hechos expuestos y de ser el caso tomar las medidas correspondientes para ofrecer una solución a lo manifestado, procedimos a efectuar el análisis del mismo, evidenciando lo siguiente:

El día 05 de abril de 2019 recibimos su comunicación, mediante la cual notificó que el día 08 de octubre de 2018 había presentado urgencia médica en Estados Unidos y requiere el cubrimiento de los gastos médicos; motivo por el cual, procedimos a consultar las comunicaciones recibidas de su parte, sin encontrar información relacionada. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que, el aviso de la emergencia médica debía reportarse de manera inmediata o a más tardar a los 3 días siguientes del evento; esto, según los lineamientos del programa de asistencia internacional que menciona lo siguiente:

*“(..). 1. SOLICITUD DE ASISTENCIA:*

*En caso de Accidente, Enfermedad y/o una Situación de asistencia de un Beneficiario y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA prevista, con servicio las 24 horas del día, y proporcionará los datos siguientes:*

*- Nombre, Apellido, Número de identificación, El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde AXA podrá contactar al Beneficiario o a su representante.*



- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.
- Fotocopia completa del pasaporte donde se indique la última fecha de salida del país de residencia (se solicitará para la segunda atención médica y/o hospitalización)
- Cualquier información adicional que se requiera.

Antes de prestar los Servicios de Asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Beneficiario con el simple ingreso a la entidad hospitalaria autoriza que el equipo médico de AXA tenga libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA el acceso a las informaciones necesarias a dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia. Queda también establecido que, en caso que el Beneficiario no hubiere llamado oportuna y previamente a la Central de Alarma de AXA prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA por los gastos ocasionados. (Salvo los casos descritos en el siguiente numeral).

...2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA:

#### A/SITUACION DE PELIGRO DE VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso que peligre su vida, el Beneficiario o su representante deberán siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. (...)."

Por lo anteriormente expuesto, nos permitimos informar que no es posible ceder favorablemente a su solicitud, teniendo en cuenta que hemos realizado la búsqueda de las comunicaciones recibidas de su parte, sin encontrar registro alguno. De igual forma, con el fin de ejecutar una búsqueda más precisa de la información, en caso de haberse comunicado con la asistencia dentro del tiempo estipulado,

agradecemos nos indique el número telefónico desde el cual se comunicó y en lo posible, nombre de la persona que recibió su llamada.

Igualmente, queremos manifestarle que la presente no pretende desconocer la situación presentada por usted, sin embargo, para nosotros es importante proceder de acuerdo a los términos establecidos en el condicionado de asistencia, los cuales puede encontrar en el siguiente link:

<https://www.axacolpatria.co/portal/Portals/0/PDF/Asistencia%20Internacional/asistencia-internacional-plan-original-plus-.pdf>

Esperamos mediante la presente, sus inquietudes hubieren sido resueltas, no sin antes resaltar que seguiremos trabajando para atender a sus requerimientos poniendo a disposición como hasta ahora todo nuestro esfuerzo.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jennifer Enríquez Cifuentes'.

Jennifer Enríquez Cifuentes  
**Especialista de servicio**  
**AXA ASISTENCIA COLOMBIA**

**RV: Asistencia internacional - Luz Amparo Archila Duran**

AA\_CO\_SM\_servicioalcliente &lt;servicioalcliente@axa-assistance.com.co&gt;

Mar 31/08/2021 6:05 PM

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

 1 archivos adjuntos (114 KB)

LUZ AMPARO ARCHILA WF WF 1318342.pdf;

FLY

---

**De:** AA\_CO\_SM\_servicioalcliente <servicioalcliente@axa-assistance.com.co>**Enviado:** martes, 24 de septiembre de 2019 10:24 a. m.**Para:** raulramirez@abogadossoluciones.com <raulramirez@abogadossoluciones.com>**Cc:** MORALES MARULANDA Ingrid Fernanda <ingrid.morales@axa-assistance.com.co>; FORERO Jenny <jenny.forero@axa-assistance.com.co>; JARA ALONSO Sergio Andres <sergio.jara@axa-assistance.com.co>**Asunto:** Asistencia internacional - Luz Amparo Archila Duran

Buen día señor Raul Ramirez,

Saludos cordiales,

Por medio de la presente envío respuesta al derecho de petición instaurado el mes de septiembre, en el que se hace referencia a la asistencia internacional de la señora Luz Amparo Archila Duran

Internal

Bogotá D.C., 23 de septiembre de 2019

Señora:

**LUZ AMPARO ARCHILA DURAN**

Bucaramanga, Santander

**Ref. Exp 44.19.003087 / WF 1318342**

Reciba un cordial saludo y sinceros agradecimientos por confiar en nuestra compañía.

Con el objetivo de verificar los hechos expuestos y de ser el caso tomar las medidas correspondientes para ofrecer una solución a lo manifestado, procedimos a efectuar el análisis del mismo, evidenciando lo siguiente:

El día 21 de diciembre de 2018, recibimos el correo de solicitud para generar el pago por los gastos médicos incurridos durante su viaje a EE. UU, del pasado 8 de octubre de 2018, motivo por el cual, procedimos a consultar las comunicaciones recibidas de su parte, sin encontrar información relacionada. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que, el aviso de la emergencia médica debía reportarse de manera inmediata o a más tardar a los 3 días siguientes del evento; esto, según los lineamientos del programa de asistencia internacional que menciona lo siguiente:

*“(..). 1. SOLICITUD DE ASISTENCIA:*

*En caso de Accidente, Enfermedad y/o una Situación de asistencia de un Beneficiario y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA prevista, con servicio las 24 horas del día, y proporcionará los datos siguientes:*

- Nombre, Apellido, Número de identificación, El lugar donde se encuentra y un número de teléfono donde AXA podrá contactar al Beneficiario o a su representante.*
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.*



- *Fotocopia completa del pasaporte donde se indique la última fecha de salida del país de residencia (se solicitará para la segunda atención médica y/o hospitalización)*
- *Cualquier información adicional que se requiera.*

*Antes de prestar los Servicios de Asistencia, AXA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Beneficiario con el simple ingreso a la entidad hospitalaria autoriza que el equipo médico de AXA tenga libre acceso a la historia clínica del Beneficiario para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA el acceso a las informaciones necesarias a dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia. Queda también establecido que, en caso que el Beneficiario no hubiere llamado oportuna y previamente a la Central de Alarma de AXA prevista, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA por los gastos ocasionados. (Salvo los casos descritos en el siguiente numeral).*

*...2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA:*

#### *A/SITUACION DE PELIGRO DE VIDA*

*No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del contrato, en caso que peligre su vida, el Beneficiario o su representante deberán siempre procurar tomar las medidas necesarias para ser transferido de emergencia a un hospital cercano al lugar de los acontecimientos, y a través de los medios más inmediatos, y una vez hecho, deberá llamar a la central de alarma de AXA dentro de los tres (3) días siguientes a fin de proporcionar la información apropiada. (...)*

Por lo anteriormente expuesto, nos permitimos informarle que, no es posible ceder favorablemente a su solicitud de pago por gastos médicos, teniendo en cuenta que no evidenciamos comunicaciones previas a la del 8 de octubre de 2019, ni dentro de los tres días siguientes de parte suya, ni terceras personas que notificarán lo sucedido. Igualmente, queremos manifestarle que la presente no pretende desconocer la situación presentada por usted, sin embargo, para nosotros es

importante proceder de acuerdo a los términos establecidos en el condicionado de asistencia, los cuales puede encontrar en el siguiente link:

<https://www.axacolpatria.co/portal/Portals/0/PDF/Asistencia%20Internacional/asistencia-internacional-plan-original-plus-.pdf>

Esperamos mediante la presente, sus inquietudes hubieren sido resueltas, no sin antes resaltar que seguiremos trabajando para atender a sus requerimientos poniendo a disposición como hasta ahora todo nuestro esfuerzo.

Cordialmente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Luis Sanchez'.

Jorge Luis Sanchez  
**Especialista de servicio**  
**AXA ASISTENCIA COLOMBIA**

[EXTERNAL] Re: ID# 63544553 // Factura 101571751// GRA Ref.: (274914- AR1 )

Luz Amparo Archila Duran <luza207@hotmail.com>

Vie 5/04/2019 8:37 PM

Para: AA\_CO\_SM\_med.colombia <med.colombia@axa-assistance.com.co>

CC: Alvaro Rodriguez <rod@globalrecovery.com>; AA\_US\_SM\_Providers <providers@axa-assistance.com.ar>;

Yuly.ramirez@axacolpatria.co <Yuly.ramirez@axacolpatria.co>; ing.ijmanriquelopez@hotmail.com

<ing.ijmanriquelopez@hotmail.com>

Buenas noches

Claro que nos comunicamos con ustedes pero nunca contestaron no sólo desde mi celular si no una funcionaria de la misma clínica se estaba comunicando y ella fue la que me dijo que era imposible la comunicación con ustedes. obviamente así no contestaron la clínica me atendió por qué llegue con una urgencia y con 4 meses de embarazo, solicito a la menor brevedad solución ya que veo que están dilatando el proceso de pago, yo cómo paciente solicito lo que ustedes me ofrecieron por el servicio ya que pague un año adelantado mi propagada. Viaje con la seguridad que también me atendían en el exterior me pueden indicar cuál es el paso a seguir ya que si no pagan a la clínica yo tomaré medidas legales.

Gracias

Enviado desde mi iPhone

El 4/04/2019, a la(s) 1:51 p. m., AA\_CO\_SM\_med.colombia <[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)> escribió:

Buenas tardes,  
Cordial saludo.

Estimados,

El documento si es de un producto de AXA Assistance Colombia; no obstante, como les indicaba anteriormente, no contamos con registro de la paciente y si la asegurada no se comunicó con nosotros para reportar el suceso, no podemos proceder a cubrir.

cordialmente,  
<image001.png>

**Katherine Forero Buitrago**

Asistente de cuentas Especiales/ Partner Liaison Agent

**AXA Assistance Colombia & Región Andina**

Cra. 65 # 81 -28 Parque Empresarial Entre Rios

---

**De:** Alvaro Rodriguez [<mailto:rod@globalrecovery.com>]

**Enviado el:** jueves, 4 de abril de 2019 12:59 p. m.

**Para:** AA\_CO\_SM\_med.colombia <[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)>; AA\_AR\_SM\_providers <[providers@axa-assistance.com.ar](mailto:providers@axa-assistance.com.ar)>

**CC:** [luza207@hotmail.com](mailto:luza207@hotmail.com)

**Asunto:** [EXTERNAL] RE: ID# 63544553 // Factura 101571751// GRA Ref.: (274914- AR1 )

Estimados buenas tardes

Favor informar si el documento en anexo es válido.

Paciente en copia.

**Alvaro Rodriguez | Credit Manager | Global Recovery Alliance AG**

P.O. Box 7745 | CH-6302 Zug | Switzerland | [Email](#) | [Website](#)

Tel.: +41 41-769-5060 Ext. 75 | Toll Free: 1-866-265-0291 | Fax: +41 41-769-5069

---

**From:** AA\_CO\_SM\_med.colombia [<mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co>]

**Sent:** Monday, April 1, 2019 10:04 PM

**To:** Alvaro Rodriguez <[rod@globalrecovery.com](mailto:rod@globalrecovery.com)>; AA\_AR\_SM\_providers <[providers@axa-assistance.com.ar](mailto:providers@axa-assistance.com.ar)>

**Cc:** [luza207@hotmail.com](mailto:luza207@hotmail.com)

**Subject:** RE: ID# 63544553 // Factura 101571751// GRA Ref.: (274914- AR1 )

Buenas tardes,  
Cordial saludo.

Estimados,

El presente para informarles que hemos realizado las revisiones respectivas con la información que nos brindan y no hemos encontrado reporte de la asegurada. Por favor validar si el paciente está vinculado con AXA Assistance Colombia.

cordialmente,  
<image005.png>

**Katherine Forero Buitrago**

Asistente de cuentas Especiales/ Partner Liaison Agent

**AXA Assistance Colombia & Región Andina**

Cra. 65 # 81 -28 Parque Empresarial Entre Rios

---

**De:** Alvaro Rodriguez [<mailto:rod@globalrecovery.com>]

**Enviado el:** lunes, 1 de abril de 2019 9:12 a. m.

**Para:** AA\_CO\_SM\_med.colombia <[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)>; AA\_AR\_SM\_providers <[providers@axa-assistance.com.ar](mailto:providers@axa-assistance.com.ar)>

**CC:** [luza207@hotmail.com](mailto:luza207@hotmail.com)

**Asunto:** [EXTERNAL] RE: ID# 63544553 // Factura 101571751// GRA Ref.: (274914- AR1 )

Buenos días,

No hemos recibido respuesta en relación al pago de esta cuenta.

Debido a la antigüedad del caso hemos sido instruidos cobrar al paciente.

Solicitamos cordialmente una actualización en el proceso de pago

Atte.,

**Alvaro Rodriguez | Credit Manager | Global Recovery Alliance AG**

P.O. Box 1357 | CH-6341 Baar | Switzerland | [Email](#) | [Website](#)

Tel.: +41 41-769-5060 Ext. 75 | Toll Free: 1-866-265-0291 | Fax: +41 41-769-5069

**From:** Alvaro Rodriguez  
**Sent:** Tuesday, February 12, 2019 5:45 PM  
**To:** '[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)' <[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)>; '[providers@axa-assistance.com.ar](mailto:providers@axa-assistance.com.ar)' <[providers@axa-assistance.com.ar](mailto:providers@axa-assistance.com.ar)>  
**Subject:** RE: ID# 63544553 // Factura 101571751// GRA Ref.: (274914- AR1 )

### 3er Aviso

Buenos días,

El Hospital requiere una respuesta en relación al proceso de pago del caso a continuación (factura anexa).

**Your Ref N° : 63544553**  
 Hospital : OSCEOLA RMC  
 Patient : Archila Duran, Luz  
 DOB : 30 - Sep - 1983

GRA Ref	Invoice N°	Date of Service	Total Invoiced	Paym & Adj	Open amount
274914	101571751	08 - Oct - 2018	\$ 15,342.75	\$ .00	\$ 15,342.75

Saludos cordiales,

**Alvaro Rodriguez | Credit Manager | Global Recovery Alliance AG**  
 P.O. Box 1357 | CH-6341 Baar | Switzerland | [Email](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co) | [Website](http://www.globalrecoveryalliance.com)  
 Tel.: +41 41-769-5060 Ext. 75 | Toll Free: 1-866-265-0291 | Fax: +41 41-769-5069

**From:** Alvaro Rodriguez  
**Sent:** Friday, January 4, 2019 12:27 PM  
**To:** '[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)'; '[providers@axa-assistance.com.ar](mailto:providers@axa-assistance.com.ar)'  
**Subject:** RE: ID# 63544553 // Factura 101571751// GRA Ref.: (274914- AR1 )

Estimados buenos días  
 Espero hayan pasado buenas fiestas.

No hemos recibido respuesta en relación al pago de esta cuenta. Solicitamos cordialmente una actualización en el proceso de pago del caso a continuación (factura anexa).

**Your Ref N° : 63544553**  
 Hospital : OSCEOLA RMC  
 Patient : Archila Duran, Luz  
 DOB : 30 - Sep - 1983

GRA Ref	Invoice N°	Date of Service	Total Invoiced	Paym & Adj	Open amount
274914	101571751	08 - Oct - 2018	\$ 15,342.75	\$ .00	\$ 15,342.75

Saludos cordiales,

**Alvaro Rodriguez | Credit Manager | Global Recovery Alliance AG**

P.O. Box 1357 | CH-6341 Baar | Switzerland | [Email](#) | [Website](#)

Tel.: +41 41-769-5060 Ext. 75 | Toll Free: 1-866-265-0291 | Fax: +41 41-769-5069

---

**From:** Alvaro Rodriguez

**Sent:** Friday, December 21, 2018 3:22 PM

**To:** '[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)' <[med.colombia@axa-assistance.com.co](mailto:med.colombia@axa-assistance.com.co)>; '[claims.status@axa-assistance.us](mailto:claims.status@axa-assistance.us)' <[claims.status@axa-assistance.us](mailto:claims.status@axa-assistance.us)>; '[providers@axa-assistance.com.ar](mailto:providers@axa-assistance.com.ar)' <[providers@axa-assistance.com.ar](mailto:providers@axa-assistance.com.ar)>

**Subject:** ID# 63544553 // Factura 101571751// GRA Ref.: (274914- AR1 )

Estimados buenos días  
Espero se encuentren bien,

Solicito por favor, el estado del proceso del caso a continuación:

**Your Ref N° : 63544553**

Hospital : OSCEOLA RMC

Patient : Archila Duran, Luz

DOB : 30 - Sep - 1983

GRA Ref	Invoice N°	Date of Service	Total Invoiced	Paym & Adj	Open amount
274914	101571751	08 - Oct - 2018	\$ 15,342.75	\$ .00	\$ 15,342.75

Saludos cordiales

**Alvaro Rodriguez | Credit Manager | Global Recovery Alliance AG**

P.O. Box 1357 | CH-6341 Baar | Switzerland | [Email](#) | [Website](#)

Tel.: +41 41-769-5060 Ext. 75 | Toll Free: 1-866-265-0291 | Fax: +41 41-769-5069

<image006.jpg>

Disclaimer: <http://www.globalrecovery.com/disclaimer>