

## SEGUNDA OPINION MÉDICA – AV VILLAS CONDICIONADO

### PRELIMINAR - DEFINICIONES

Siempre que se utilice con la primera letra mayúscula en el presente documento, los términos definidos a continuación tendrán el significado que se le atribuye en la siguiente condición:

**Ámbito de territorialidad:** País donde AXA ASISTENCIA proporcionarán los Servicios de asistencia a un Beneficiario y que en este caso corresponde a Colombia. Para el Programa de servicios de asistencia de Segunda Opinión Médica en Colombia.

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

**Beneficiarios:** Toda persona titular principal o adicional de una tarjeta de crédito Clásica, Oro, Empresarial, Platinum y Black emitida por Banco AV Villas, que tenga residencia permanente en Colombia, así como su cónyuge, hijos menores de 25 años y padres que convivan y dependan económicamente del titular.

**Enfermedad:** Alteración del estado de la salud del beneficiario.

**Enfermedad grave:** Toda alteración del estado de la salud de causa común o accidental, confirmada por un médico legalmente reconocido y que coincida con las condiciones médicas cubiertas.

**Equipo médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un beneficiario.

**Equipo técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Asegurado.

**Evento:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el Servicio de Segunda opinión médica.

**Intervención quirúrgica de alta complejidad:** Son las cirugías de cabeza, cuello, tórax y abdomen derivadas de las Enfermedades graves estipuladas en este Servicio de Segunda opinión médica , además de las derivadas de cualquier amputación. El tiempo de recuperación de estas cirugías puede ser largo y exigir la permanencia en terapia intensiva o varios días de hospitalización.

**Primera opinión médica:** Certificado acerca de la condición de salud del beneficiario, otorgada por su médico tratante.

**Segunda opinión médica:** Resultado del análisis de la documentación, preparada por un Consultor que con el uso de técnicas avanzadas de diagnóstico y los correspondientes métodos de comunicación, (los cuales no incluyen consultas directas o ningún otro contacto directo entre el beneficiario y el Consultor), después de que la Primera opinión médica.

## **ARTICULO I – SERVICIOS DE ASISTENCIA SEGUNDA OPINION MÉDICA**

### **1.1. Objetivo del servicio**

AXA ASISTENCIA COLOMBIA se encargará de la prestación del servicio de Segunda opinión médica, que consiste en la valoración no presencial por parte de expertos, en Colombia, del diagnóstico y tratamiento relativo a una Enfermedad grave o Intervención quirúrgica de alta complejidad. Esta Enfermedad le ha sido previamente diagnosticada al Beneficiario en Colombia.

### **1.2. Condiciones del servicio**

El servicio de Segunda opinión médica se ofrecerá a aquellos Beneficiarios que cuenten con un primer diagnóstico o Primera opinión médica, de una Enfermedad grave incluida en el siguiente listado:

Mesotelioma maligno  
Síndrome carcinoide  
Retinoblastoma  
Gliosarcoma  
Estesioneuroblastoma  
Carcinoma de células de Merkel  
Tumor de Guillén  
Carcinoma mucoepidermoide bronquial  
Estesioneuroblastoma  
Carcinoma de timo  
Cáncer de pene  
Carcinoma epitelial de ovario  
Sarcoma de Tejido Blando  
Cáncer óseo primario  
Cáncer neuroendocrino  
Enfermedad hepática crónica  
Insuficiencia renal  
Obstrucción pulmonar crónica  
Enfermedad coronaria que requiera de cirugía  
Dolor pélvico crónico  
Tromboflebitis y embolismo  
Artritis Reumatoide  
Melanoma maligno  
Quemaduras mayores  
Ceguera súbita debido a enfermedad

Trasplante de órgano mayor  
Enfermedad neuro-degenerativa  
Acrocefalosindactilia  
Acrodermatitis  
Anemia de Fanconi  
Anomalía de Ebstein  
Amputación  
Arteritis de Takayasu  
Ataxia de Friedreich  
Atrofiás Musculares Espinales de la Infancia  
Atrofiás Ópticas Hereditarias  
Carcinoma de células de Merkel  
Carcinoma mucoepidermoide bronquial  
Carcinoma de timo  
Cáncer de pene  
Carcinoma epitelial de ovario  
Cáncer óseo primario  
Cáncer neuroendocrino  
Complejo de Eisenmenger  
Condrodisplasia Punctata  
Degeneración Hepatolenticular  
Disostosis Craneofacial  
Displasia Fibrosa Poliostótica  
Distrofiás Neuroaxonales  
Encondromatosis  
Enfermedad de Addison  
Enfermedad de Bowen  
Enfermedad de Caroli  
Enfermedad de Charcot-Marie-Tooth  
Enfermedad de Fox-Fordyce  
Enfermedad de Gaucher  
Enfermedad de Hartnup  
Enfermedad de Hirschsprung  
Enfermedad de Huntington  
Enfermedad de Lafora  
Enfermedad de Leigh  
Enfermedad de Machado-Joseph  
Enfermedad de Marek  
Enfermedad de Meniere  
Enfermedad de Mikulicz  
Enfermedad de Moyamoya  
Enfermedad de Paget  
Enfermedad de Papillon-Lefevre  
Enfermedad de Pelizaeus-Merzbacher  
Enfermedad de Pick  
Enfermedad de Sandhoff  
Enfermedad de Tangier  
Enfermedad de Tay-Sachs

Enfermedad de Weil  
Enfermedad de Wolman  
Enfermedad del Almacenamiento de Glucógeno Tipo I  
Enfermedad del Almacenamiento de Glucógeno Tipo II  
Enfermedad del Almacenamiento de Glucógeno Tipo IV  
Enfermedad del Almacenamiento de Glucógeno Tipo V  
Enfermedad del Almacenamiento de Glucógeno Tipo VII  
Enfermedades de Niemann-Pick  
Enfisema  
Esclerosis Cerebral Difusa de Schilder  
Esclerosis múltiple  
Estesioneuroblastoma  
Estesioneuroblastoma  
Granulomatosis de Wegener  
Gliosarcoma  
Hemiatrofia Facial  
Hiperaldosteronismo  
Hiperostosis Esquelética Difusa Idiopática  
Hiperplasia Angiolinfoide con Eosinofilia  
Hiperplasia de Ganglio Linfático Gigante  
Hipopituitarismo  
Histiocitosis de Células de Langerhans  
Leucodistrofia de Células Globoides  
Linfadenitis Necrotizante Histiocítica  
Lipofuscinosis Ceroideas Neuronales  
Malformación de Arnold-Chiari  
Mesotelioma maligno  
Mucopolisacaridosis I  
Mucopolisacaridosis II  
Mucopolisacaridosis III  
Mucopolisacaridosis IV  
Mucopolisacaridosis VI  
Necrólisis Epidérmica Tóxica  
Neoplasia Endocrina Múltiple Tipo 1  
Neoplasias Colorrectales Hereditarias sin Poliposis  
Neuromielitis Óptica  
Neuropatía Hereditaria Motora y Sensorial  
Neuropatías del Plexo Braquial  
Osteocondrodisplasias  
Osteítis Deformante  
Osteólisis Esencial  
Paniculitis Nodular no Supurativa  
Pericarditis Constrictiva  
Pitiriasis Liquenoide  
Poliendocrinopatías Autoinmunes  
Pénfigo Familiar Benigno  
Retinoblastoma  
Sarcoma de Tejido Blando

Seudoobstrucción Colónica  
Sudoración Gustativa  
Síndrome Miasténico de Lambert-Eaton  
Síndrome Mucocutáneo Linfonodular  
Síndrome Uveomeningoencefálico  
Síndrome de Adie  
Síndrome de Alagille  
Síndrome de Angelman  
Síndrome de Asperger  
Síndrome de Bardet-Biedl  
Síndrome de Beckwith-Wiedemann  
Síndrome de Behçet  
Síndrome de Bloom  
Síndrome de Brown-Séquard  
Síndrome de Budd-Chiari  
Síndrome de Chediak-Higashi  
Síndrome de Chiari-Frommel  
Síndrome de Creutzfeldt-Jakob  
Síndrome de Cushing  
Síndrome de Dandy-Walker  
Síndrome de DiGeorge  
Síndrome de Ellis-Van Creveld  
Síndrome de Felty  
Síndrome de Gardner  
Síndrome de Gerstmann  
Síndrome de Goldenhar  
Síndrome de Hallermann  
Síndrome de Hamartoma Múltiple  
Síndrome de Horner  
Síndrome de Isaacs  
Síndrome de Kartagener  
Síndrome de Kearns-Sayre  
Síndrome de Klippel-Feil  
Síndrome de Klippel-Trenaunay-Weber  
Síndrome de Kluver-Bucy  
Síndrome de Korsakoff  
Síndrome de Landau-Kleffner  
Síndrome de Lange  
Síndrome de Langer-Giedion  
Síndrome de Lesch-Nyhan  
Síndrome de Li-Fraumeni  
Síndrome de Mallory-Weiss  
Síndrome de Marfan  
Síndrome de Meige  
Síndrome de Melkersson-Rosenthal  
Síndrome de Miller Fisher  
Síndrome de Mobius  
Síndrome de Munchausen Causado por Tercero

Síndrome de Noonan  
Síndrome de Peutz-Jeghers  
Síndrome de Pierre Robin  
Síndrome de Prader-Willi  
Síndrome de Retracción de Duane  
Síndrome de Rett  
Síndrome de Reye  
Síndrome de Rubinstein-Taybi  
Síndrome de Schnitzler  
Síndrome de Secreción Inadecuada de ADH  
Síndrome de Smith-Lemli-Opitz  
Síndrome de Sturge-Weber  
Síndrome de Tietze  
Síndrome de Tolosa-Hunt  
Síndrome de Tourette  
Síndrome de Waardenburg  
Síndrome de Werner  
Síndrome de Williams  
Síndrome de Wolff-Parkinson-White  
Síndrome de Wolfram  
Síndrome de Zellweger  
Síndrome de Zollinger-Ellison  
Síndrome carcinoide  
Trastorno Peroxisomal  
Tromboangeítis Obliterante  
Tumor de Guillén

AXA ASISTENCIA COLOMBIA se reserva el derecho de aceptar solicitudes de Segunda opinión médica sobre enfermedades no incluidas en el listado anterior.

La decisión de otorgar una Segunda opinión médica, será a criterio del Equipo médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA y se basará en los siguientes puntos:

- a) Carencia de disponibilidad de los recursos iniciales para la evaluación médica o el tratamiento médico convencional.
- b) Inhabilidad de diagnosticar o de evaluar definitivamente la condición médica.
- c) En caso de que se requiera una intervención compleja o sea recomendada una intervención quirúrgica.
- d) En caso de que el tratamiento inicial o convencional haya fallado.

### **1.3. Descripción del servicio Segunda opinión medica**

En caso de solicitud de una Segunda opinión médica por parte del Beneficiario AXA ASISTENCIA COLOMBIA se encargará de la coordinación de una consulta no presencial, con un experto médico en un centro médico de excelencia. El experto médico valorará su historia y repasará los expedientes médicos anteriores del Beneficiario, los cuales han sido remitidos por el Beneficiario y realizará una evaluación brindando recomendaciones escritas formales para el tratamiento.

AXA ASISTENCIA COLOMBIA prestará el servicio de Segunda opinión médica bajo los siguientes parámetros:

- Proveer al Beneficiario la información en la Documentación requerida para la solicitud de los servicios de Segunda opinión medica.
- Brindar apoyo telefónico al Beneficiario en el proceso de diligenciamiento de solicitudes necesarias para el acceso al servicio de Segunda opinión médica
- Previamente, establecer e indicar el nivel de prioridad, en relación con lo previsto en el numeral 1.8. Del presente contrato.
- Revisar la Documentación recopilada, suministrada por el Beneficiario.
- Asesorar en la formulación de las preguntas a realizar al Consultor, identificando la información médica y las pruebas complementarias necesarias.
- Determinar el Consultor más adecuado y calificado, en función de las necesidades particulares del Beneficiario, quien realizará la Segunda Opinión Médica.
- Tramitar el acceso a la opinión del Consultor sin necesidad de desplazamiento del Beneficiario.
- Proveer al Consultor la información con el carácter y dentro de los entendidos de Documentación, que sea necesaria y solicitada para brindar la Segunda opinión medica del caso específico.
- Coordinar la revisión de la Documentación fijando fechas de envío de la Segunda opinión medica.
- Estar contactando y pasarle al Consultor toda la información necesaria para la preparación de la Segunda opinión medica, la cual es fidedigna y se mantiene en concordancia con las mejores prácticas medicas.
- De ser necesario AXA ASISTENCIA COLOMBIA solicitará información o pruebas complementarias adicionales al Beneficiario, para completar la información recibida.
- Emitir la Segunda opinión medica dentro del campo de aplicación de la consulta medica en relación a la existencia de dudas concernientes a la interpretación del diagnostico y la enfermedad
- Elaborar un documento explicativo de los hallazgos y las conclusiones, en aquellos casos complejos, o en los que se ha producido un cambio de diagnóstico y/o de las recomendaciones terapéuticas, en una manera que garantice la correcta lectura de la Segunda opinión médica.

#### **1.4. Referencia y coordinación de servicios médicos**

A petición del Beneficiario el Equipo médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA referenciará hospitales o médicos en Colombia, especialistas en el diagnóstico y tratamiento relativo a la Enfermedad grave que padezca el Beneficiario. Estos centros médicos serán referidos, según las recomendaciones del Consultor, los avances tecnológicos y resultados obtenidos para casos similares, y que se adecuen mejor a las necesidades del paciente.

A solicitud del mismo, AXA ASISTENCIA COLOMBIA se ocupará para que se realicen citas médicas con los especialistas elegidos de acuerdo con la disponibilidad de los mismos. Adicionalmente AXA ASISTENCIA COLOMBIA formalizará los trámites previos a la admisión del Beneficiario en el centro medico y cancelará la primera cita médica del Beneficiario.

### **1.5. Comunicación del proceso**

AXA ASISTENCIA COLOMBIA se encargará de mantener informado al Beneficiario sobre los avances que se vayan produciendo y el estado de su caso, así mismo le informará cualquier requerimiento adicional y finalmente le entregará y explicará el informe suministrado por el Consultor.

### **1.6. Tiempos de respuesta estipulados**

El Beneficiario recibirá el informe de Segunda opinión médica en máximo, dependiendo del nivel de prioridad, a contar desde la fecha en que el Beneficiario envía a AXA ASISTENCIA COLOMBIA la Documentación e información médica correspondiente. La patología o el diagnóstico no es determinante en el tiempo de respuesta. Cualquier clase de urgencia podrá incidir dentro de cada diagnóstico.

El tiempo límite para la preparación de la Segunda opinión médica puede extenderse en los siguientes casos:

a) Si el Consultor solicita resultados o pruebas adicionales. En el caso de que el Beneficiario no suministre dicha información la Segunda opinión médica estará basada en la Documentación inicialmente anexada.

b) Si los requerimientos de la Segunda opinión médica resultan de carácter complejo, requiriendo la opinión de más de un especialista. En este caso el límite de tiempo para la preparación de la Segunda opinión médica puede ser ampliado en un 25%, en comparación con el límite de tiempo inicialmente establecido para su preparación; a menos que AXA ASISTENCIA COLOMBIA indique lo contrario.

### **1.8. Niveles de prioridad**

La patología o el diagnóstico no son determinantes en el tiempo de vuelta; el nivel de prioridad estará a criterio del Equipo médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA y será comunicado al Beneficiario. Cualquier clase de urgencia podrá incidir dentro de cada diagnóstico.

#### **a) Prioridad normal**

Escenario: Cirugía de epilepsia

Observaciones: Es necesaria la opinión del paciente con epilepsia a quien por más de 10 años no le hayan funcionado los medicamentos

#### **b) Prioridad alta**

Escenario: Ortopedia - fractura pulverizada de la tibia

Observaciones: Es necesaria una opinión sobre la mejor técnica de cirugía.

#### **c) Prioridad urgente**

Escenario: Enfermedad de la arteria coronaria

Observaciones: Angina estable. Es necesaria la opinión sobre el mejor tratamiento para arteria bloqueada



#### **d) Prioridad muy urgente**

Ejemplo: Quemadura amenazadora del grado de la vida tercera.

Tiempo: de 1 a 3 Días laborables

Observaciones: Manejada con el fin de proporcionar el suficiente incentivo para un especialista respetado dé a atención especial una Segunda opinión médica para una enfermedad considerada prioridad muy urgente.

#### **1.9. Proveedores**

AXA ASISTENCIA COLOMBIA se reserva el derecho de seleccionar la red de especialistas que prestarán los servicios de Segunda opinión médica, según los siguientes criterios:

- Trayectoria y reputación académica.
- Trayectoria investigativa.
- Publicaciones importantes.
- Reputación y trayectoria de sus capacidades académicas.
- Validación y aprobación de sus colegas en la misma especialidad.

#### **1.10. Otras condiciones del servicio**

- El idioma utilizado en la solicitud y respuesta de la Segunda opinión médica será siempre español.
- La prestación del servicio se realizará únicamente cuando el Beneficiario solicite el servicio de Segunda opinión médica, para lo cual necesariamente deberá diligenciar los formularios solicitados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA.
- El servicio de Segunda opinión médica, se efectuará siempre sobre la base del historial médico del Beneficiario y la correspondiente Primera opinión médica, efectuado por los médicos que le hayan atendido en primera instancia, siendo esta una condición previa para la prestación del servicio.
- Al solicitar el servicio de Segunda opinión médica el Beneficiario deberá aportar el historial médico-clínico relativo al caso y las pruebas de laboratorio, informes médicos, radiografías, biopsias, etc. que correspondan al primer diagnóstico establecido.

#### **1.11. Términos del programa**

- a) El Beneficiario tendrá derecho a una opinión médica adicional sobre una segunda consulta, sin costo adicional con el mismo Consultor, después de haber brindado la Segunda opinión médica de la primera consulta efectuada por el Beneficiario.
- b) AXA ASISTENCIA COLOMBIA se encargará de procesar los pedidos adicionales a la Segunda opinión médica relacionadas con la misma condición, los cuales tendrán un costo adicional para el Beneficiario, que se le indicarán en su debido momento.
- c) Si el Beneficiario solicita una Segunda opinión médica no relacionada con la opinión ya suministrada, AXA ASISTENCIA COLOMBIA brindará el servicio solicitado sin costo adicional.
- d) El servicio de Segunda opinión médica brindado por AXA ASISTENCIA COLOMBIA se aplica para el cónyuge, hijos menores de 23 años y padres que convivan y dependan económicamente del Asegurado.

e) El límite de edad aplicado para la prestación del Servicio de segunda opinión médica es de máximo hasta los 65 años.

### **1.12. Indicaciones**

La Segunda opinión médica brindada al Beneficiario es limitada y provisional y esta no reemplaza una completa evaluación médica o una visita médica en la cual el médico accede a toda la información suministrada por exámenes y valoraciones directas. La Segunda opinión médica esta basada en la información médica suministrada por el Beneficiario.

### **ARTICULO III - EXCLUSIONES**

Quedan excluidas las reclamaciones que sean consecuencia de:

- a) Guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (con o sin declaración de guerra), guerra civil, rebelión, insurrección, actos de terrorismo o pronunciamientos, fenómenos naturales, manifestaciones y movimientos populares.
- b) Enfermedades y lesiones resultantes del intento de suicidio.
- c) Enfermedades o estados patológicos producidos de manera intencional, o por la ingestión o administración de tóxicos (drogas), embriaguez, narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin la prescripción médica.
- d) Autolesiones o la participación del Beneficiario en actos criminales.
- e) Lesiones causadas por terceros con el consentimiento del Beneficiario.
- f) SIDA y sus enfermedades derivadas, ETS, o si en el desarrollo de la Segunda opinión médica el Beneficiario resulta con VIH (+).
- g) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- h) Las irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de Accidente causado por combustibles nucleares.
- i) Envenenamiento o inhalación de gas venenoso.
- j) Anomalías congénitas o defectos de nacimiento.

AXA ASISTENCIA COLOMBIA no otorga cobertura en los eventos que se detallan a continuación:

- a) Dolo o culpa grave del Beneficiario en relación con las actividades que debe desarrollar para la prestación del servicio objeto del presente contrato.
- b) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del servicio, cuando el impedimento proceda de la victima, de personas u órganos con poder público u otras personas grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.
- c) Excluidas catástrofes naturales.
- d) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

### **ARTICULO IV - SOLICITUD DE ASISTENCIA**

En caso de suceder un evento que derive en una Situación de asistencia el Beneficiario deberá llamar a la central de alarma de AXA ASISTENCIA COLOMBIA prevista y proporcionará los siguientes datos siguientes:

- Nombre del Beneficiario
- Persona beneficiario de la tarjeta
- Un número de teléfono donde AXA ASISTENCIA COLOMBIA podrá contactar al Beneficiario o su representante.
- Descripción del servicio que necesita.

El equipo médico de AXA ASISTENCIA COLOMBIA tendrá libre acceso a la historia clínica de la persona beneficiaria del servicio para enterarse de su condición y tomar conocimiento de sus antecedentes médicos y la transferencia de estos y otros datos personales a terceros, dentro y fuera de Colombia con el fin de dar cumplimiento a los servicios contenidos en estas condiciones generales expuestas en el presente contrato.

Adicionalmente para obtener el servicio de Segunda opinión médica, el Beneficiario deberá suministrar la siguiente información:

- a) Diagnóstico de una Enfermedad grave y, en caso de duda, anexar las preguntas específicas que requiera le aclaren los expertos respecto del diagnóstico.
- b) Historia Clínica completa
- c) Resultados de los exámenes de diagnóstico.
- d) El Beneficiario deberá diligenciar los formatos solicitados pro AXA ASISTENCIA COLOMBIA y presentar toda la información necesaria para poder hacer efectiva la Segunda opinión médica.

#### **ARTICULO V - LIMITACION**

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 atendido en un hospital, a través de los medios más inmediatos y así limitar las consecuencias que se puedan producir.

#### **ARTICULO VI - COOPERACION**

El Beneficiario cooperará siempre con AXA ASISTENCIA COLOMBIA 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 de que no acepte cooperar ni acepte las instrucciones dadas por el personal de AXA ASISTENCIA COLOMBIA o de AV VILLAS.

Dicha cooperación incluirá la entrega a AXA ASISTENCIA COLOMBIA de los documentos y recibos que sean necesarios para que AXA ASISTENCIA COLOMBIA recupere de los terceros los diversos pagos, gastos o indemnización efectuados por AXA ASISTENCIA COLOMBIA en la prestación de sus Servicios de asistencia y el apoyo a AXA ASISTENCIA COLOMBIA, con cargo a AXA

ASISTENCIA COLOMBIA, para cumplir las formalidades necesarias para tal efecto.

#### **ARTICULO VII - SUBROGACION**

AXA ASISTENCIA COLOMBIA se subrogará al Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, en 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.

#### **ARTICULO VIII - FUERZA MAYOR**

Ninguna de las partes será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Se entiende por fuerza mayor las causas 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 de la naturaleza y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impide a alguna de las partes cumplir sus obligaciones.

#### **ARTICULO IX. RESPONSABILIDAD**

AXA ASISTENCIA COLOMBIA responde por los riesgos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente contrato. En consecuencia no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto Proveedores significara: ambulancias, médicos, hoteles y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

#### **ARTICULO X. DECLARACIÓN**

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

#### **ARTICULO XI. CENTRAL DE ALARMA**

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario podrá llamar a la central de Alarma de AXA ASISTENCIA COLOMBIA las 24 horas del día durante todo el año.