

**REGLAMENTO PROGRAMA SERVICIOS DE ASISTENCIA
BANCO AV VILLAS CDT**

Banco AV Villas obsequia unos beneficios en asistencias sin costo, a las personas naturales de 55 años en adelante para el(los) Cliente(s) que abran o renueven un CDT mayor o igual a \$10.000.000 a un plazo de 90 días o más, Dichas asistencias el Banco AV Villas las ha contratado con AXA Asistencia Colombia S.A. en adelante La Empresa Prestadora de Servicio. Estas asistencias son beneficios comerciales que el Banco otorga a sus clientes que cumplan con los requisitos exigidos para obtenerlo, de carácter unilateral y transitorio y por ende revocables, cuya permanencia está sujeta a la renovación del contrato con la entidad prestadora del servicio y de acuerdo a los siguientes términos y condiciones establecidos por el Banco AV Villas:

Será incluido como Beneficiario, cada mes, el Cliente que cumple los siguientes requisitos de manera acumulativa:

- a) Haber constituido o renovado un CDT del Banco por un monto mínimo de \$10.000.000 y plazo mínimo de 90 días, a partir del 01 de agosto de 2018.
- b) En caso de que el CDT haya sido constituido por dos o más personas, el Beneficiario será el primer titular del CDT.
- c) Tener una edad de 55 años cumplidos en el momento de la constitución o renovación del CDT.
- d) Que el CDT este vigente.
- e) No aplica para CDT endosados.

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

1. **Accidente:** Todo acontecimiento que provoque daños corporales a un Beneficiario, causado única y directamente por una causa externa, fortuita y evidente que ocurra durante el Período de vigencia y dentro del Ámbito de territorialidad definido.
2. **Ámbito de territorialidad:** La prestación de la asistencia aplica únicamente a territorio colombiano, en las ciudades relacionadas en el documento “**Cobertura Ciudades Beneficios Asistencias CDT**” que hacen parte integral de este Reglamento, y se encuentra disponible en avillas.com/cuentas de ahorro/CDT.
3. **Rembolso:** Todas las ciudades con o sin cobertura para el servicio de asistencia, cuentan con la opción de reembolso, teniendo en cuenta la información descrita en los numerales “**2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA y 2.3 PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSO**” del presente reglamento. El valor límite del reembolso por asistencia se relaciona en el documento “**Cobertura Ciudades Beneficios Asistencias CDT**” que hacen parte integral de este Reglamento, y se encuentra disponible en avillas.com/cuentas de ahorro/CDT.
4. **APLICAN CONDICIONES DEL REGLAMENTO Y CIUDADES DE COBERTURA QUE SE ENCUENTRA EN AV.VILLAS.COM/ CUENTAS DE AHORRO/CDT**
5. **Beneficiarios:** Es el cliente deudor del crédito bajo la modalidad de libranza.
6. **Ciudad de residencia:** La ciudad de domicilio habitual y permanente de un Beneficiario, la cual debe ser en Colombia.
7. **Equipo médico:** El personal médico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Beneficiario, quien debe encontrarse en Colombia.
8. **Equipo técnico:** El personal técnico y asistencial apropiado que esté prestando el Servicio de asistencia a un Beneficiario, quien debe encontrarse en Colombia.
9. **Evento:** Acontecimiento o suceso que implique una emergencia o urgencia y responda a los términos, características y limitaciones establecidas en el presente Programa de asistencia y que den derecho a la prestación de los Servicios descritos dentro del presente Reglamento.
10. **Periodo de vigencia:** Tiempo durante el cual el Beneficiario tiene derecho a los servicios de asistencia, en este caso tiempo durante el cual el Beneficiario tiene activo el producto con el Banco y el Banco tiene convenio con AXA ASISTENCIA.
11. **Servicios de asistencia:** Los servicios asistenciales que presta AXA ASISTENCIA a los Beneficiarios en los términos y condiciones del presente reglamento.
12. **Situación de asistencia:** Cualquier suceso, situación o hecho de los descritos en el presente anexo, consecuencia directa de una emergencia que dé derecho al Beneficiario a recibir los Servicios de asistencia, siempre que los mismos hayan tenido lugar durante el Período de vigencia y en el Ámbito de territorialidad.

ARTÍCULO I – PROGRAMA DE ASISTENCIAS

1.0 CONDICIONES GENERALES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA

1.1. ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA

En caso de enfermedad o accidente del Beneficiario, y una vez este notifique a AXA ASISTENCIA, el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA, de acuerdo a su criterio médico, brindará telefónicamente una orientación médica sobre las medidas básicas que el Beneficiario puede llevar a cabo.

El Equipo médico de AXA ASISTENCIA le asistirá orientando su inquietud particular, brindando información de las medidas básicas a tomar en relación con los síntomas o molestias que le estén aquejando. El Equipo médico de AXA ASISTENCIA no emitirá ningún diagnóstico, ni interpretará resultados de exámenes de laboratorio, ni prescripción de medicamentos que necesiten de receta médica autorizada y únicamente a criterio médico de AXA ASISTENCIA, se le indicará los centros médicos, clínicas y hospitales cercanos a los que puede referirse para ser atendido por su seguridad social.

*** Ilimitado por evento**

1.2. MÉDICO DOMICILIARIO

En caso de accidente o enfermedad del Beneficiario y una vez el Equipo Médico de AXA ASISTENCIA lo determine pertinente mediante Triage telefónico, se enviará un médico al domicilio del Beneficiario, para que pueda ser atendido desde la comodidad de su hogar; esto, teniendo en cuenta que el Evento no requiera ser tratado en un centro hospitalario. En caso de que se desee cancelar el servicio, se debe hacer con 20 minutos de anticipación.

*** 3 eventos al año**

1.3. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA CITAS MÉDICAS

En caso de que el Beneficiario requiera acompañamiento a sus citas médicas dentro de la ciudad de residencia (derivadas de un accidente) y ninguno de sus familiares pueda asistirlo, independientemente de los motivos, AXA ASISTENCIA coordinará dicho traslado, AXA lleva al Beneficiario, lo espera hasta 2 horas y lo regresa a la casa. Tiempo mínimo de coordinación del servicio: 24 horas. Para ello, el Beneficiario deberá facilitar los siguientes datos: nombre, teléfono de contacto, dirección del domicilio del Beneficiario, dirección de centro médico, fecha de la cita, hora programada.

*** 3 eventos al año**

1.4. SERVICIO DE MENSAJERÍA DE EXÁMENES MÉDICOS

Por solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA, coordinará y se encargará del envío de un mensajero calificado para que recoja los resultados de los exámenes médicos realizados en el laboratorio y los lleve hasta el lugar de domicilio del Beneficiario, dentro de la ciudad de residencia. El servicio debe ser solicitado con 24 horas de anterioridad, AXA Asistencias solicitará al Beneficiario las autorizaciones pertinentes para la prestación del Servicio.

*** 3 eventos al año**

1.5. CHEF O MESERO A DOMICILIO PARA EVENTOS

Por solicitud del Beneficiario AXA ASISTENCIA coordinará la asistencia de un Chef profesional o Mesero para que asista al lugar del evento especificado por el Beneficiario, dentro de la ciudad de residencia. Para ello, el Beneficiario debe suministrar la siguiente información: nombre, teléfono, tipo de gastronomía requerida, hora y lugar del evento. Los costos del servicio correrán por cuenta del Beneficiario.

***3 eventos al año**

1.6. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO PARA DILIGENCIAS

En caso de que el Beneficiario necesite un acompañamiento a cualquier diligencia, dentro de la ciudad de residencia, siempre y cuando ningún familiar pueda asistirlo, AXA ASISTENCIA, coordinará una persona idónea, que se encargue de acompañarlo.

***3 eventos al año, con un límite de 4 horas cada evento**

1.7. COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS

Por solicitud del Beneficiario, AXA ASISTENCIA programará y coordinará vía telefónica, las citas médicas derivadas de un accidente solicitadas por el Beneficiario. Servicio prestado a nivel nacional.

*** Ilimitado por Evento**

1.8. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE MEDICAMENTOS URGENTES

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

*** 4 Eventos al año**

1.9 EXCLUSIONES DEL PROGRAMA DE ASISTENCIA 1.2 y 1.3

- a) Enfermedades mentales o alienación.
- b) Neumonía y sus complicaciones, patologías de la vía aérea inferior. El manejo intrahospitalario de dicha patología se encuentra por fuera de la cobertura. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- c) Enfermedades cerebro vasculares ni sus complicaciones tales como accidente isquémico transitorio, hemorragias intracraneanas de cualquier localización, ni eventos isquémicos. En estos eventos no se cubrirá la urgencia vital.
- d) Patologías neoplásicas ni sus complicaciones y/o agudizaciones, sean o no conocidas por el Beneficiario.
- e) Asistencia por afecciones o lesiones consecuentes de la exposición del sol.
- f) Controles de tensión, hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- g) Cáncer y todos sus tratamientos
- h) Elementos protésicos (Sillas de Ruedas, Muletas, Bastones, Férulas, etc.)
- i) Autolesiones.
- j) Toda actividad que implique un riesgo, la práctica de deportes como profesional o la participación en competencias oficiales o exhibiciones.
- k) 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.
- l) Suicidio o enfermedad y lesiones resultantes del suicidio.
- m) SIDA y las enfermedades derivadas.
- n) Emergencias o enfermedades causadas por exposición a radioactividad o similares.

ARTÍCULO II – PROCEDIMIENTOS

2.1. SOLICITUD DE ASISTENCIA

En caso de presentarse una Situación de asistencia y antes de iniciar cualquier acción o cualquier pago, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA prevista, con servicio las veinticuatro (24) horas del día, y proporcionará los siguientes datos:

- Su nombre y número de cédula.
- Dirección del inmueble Beneficiario.
- El lugar donde se encuentra y el número de teléfono donde AXA ASISTENCIA podrá contactar al Beneficiario.
- Descripción del problema y del tipo de ayuda que necesita.

Antes de prestar los Servicios de asistencia, AXA ASISTENCIA podrá comprobar la veracidad de los anteriores datos. El Equipo técnico y médico de AXA ASISTENCIA tendrá libre acceso a la historia clínica para enterarse de su condición. Si no hubiere justificación razonable del Beneficiario para negar a AXA ASISTENCIA el acceso necesario para dicha comprobación, se entenderá que el Beneficiario renuncia a su derecho de recibir asistencia.

En los casos en que AXA ASISTENCIA no tenga disponibilidad de proveedores en el Ámbito de territorialidad definido para el servicio, el Beneficiario podrá, después de autorización previa por parte de AXA ASISTENCIA, contratar y pagar los servicios respectivos y solicitar el reembolso de los gastos cubiertos hasta los topes establecidos en las coberturas de los servicios del Programa de asistencia. Se establece que para los Servicios de asistencia en que implique traslados de personas o cosas, el Ámbito de territorialidad estará limitado a la existencia de carretera transitable y lugares de zona roja.

2.2. NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA

2.2.1. SITUACIÓN DE PELIGRO DE LA VIDA

No obstante, cualquier otra disposición de esta condición general o del Programa de asistencia propuesto, en caso que peligre su vida, el Beneficiario deberá 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.

2.2.2. FALTA DE NOTIFICACIÓN POR PARTE DEL BENEFICIARIO A AXA ASISTENCIA

Queda establecido que, en caso de que el Beneficiario no se hubiere comunicado a la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA prevista, dentro de las veinticuatro (24) horas siguientes a la ocurrencia de la emergencia, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA, por los gastos ocasionados que pudieran ser cubiertos por el presente Programa de asistencia. A falta de dicho aviso, AXA ASISTENCIA 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.

2.3. PROCEDIMIENTO PARA REMBOLSOS

2.3.1. DOCUMENTOS

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 ASISTENCIA, única y exclusivamente en caso de presentarse una situación determinada en el numeral (2.2.) del presente artículo, la solicitud de reembolso de estos gastos tendrá que ser presentada a AXA ASISTENCIA para su aprobación junto con los documentos siguientes:

- a) Carta de solicitud del reembolso indicando nombre completo del Beneficiario, cédula, fecha de ocurrencia del Evento, teléfonos y dirección.
- b) Facturas originales de la atención prestada.
- c) Cualquier otro documento que sea necesario para que AXA ASISTENCIA efectúe el trámite del reembolso solicitado por el Beneficiario.

2.3.2. TIEMPOS ESTABLECIDOS

Para que la reclamación sea válida, el Beneficiario deberá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA, dentro de los tiempos estipulados para los Servicios de asistencia indicados en el presente artículo, y tendrá un tiempo máximo de treinta (30) días calendario para el envío a AXA ASISTENCIA de la totalidad de los documentos solicitados, tiempo contado a partir de la fecha de la emergencia. Si transcurrido este período el Beneficiario no envía la documentación requerida, no tendrá derecho a ningún reembolso por parte de AXA ASISTENCIA.

AXA ASISTENCIA 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 ASISTENCIA, para la realización del reembolso de los gastos en que incurrió el Beneficiario. Cuando AXA ASISTENCIA reciba la documentación incompleta, AXA ASISTENCIA se pondrá en contacto con el Beneficiario, y a partir de la notificación, el Beneficiario tendrá ocho (8) días hábiles adicionales para completar la documentación, una vez transcurrido dicho plazo, AXA ASISTENCIA podrá negar la solicitud de reembolso.

2.3.3. ESTIPULACIONES ADICIONALES

- a) En el estudio por parte de AXA ASISTENCIA sobre el reembolso solicitado por el Beneficiario, en los servicios donde no se expresa un límite en costos, se estima el valor de acuerdo a la situación que genere el Servicio de asistencia.
- b) En ningún caso AXA ASISTENCIA asumirá los costos de las transacciones bancarias.

2.4. EXCEDENTES

Los costos de Servicios de asistencia adicionales no discriminados en el presente Programa de asistencia o pagos de excedentes necesarios para la culminación de los servicios, cubriendo AXA ASISTENCIA los topes establecidos en las coberturas de los Servicios de asistencia, serán a cargo del Beneficiario. AXA ASISTENCIA indicará al Beneficiario, previamente a la prestación del servicio, dichos costos y/o excedentes.

2.5. EVENTOS

Las garantías en el presente Programa de asistencia, expresadas con límite de Eventos en el año, se aplicarán según número de sucesos ocurridos en año calendario.

ARTÍCULO III - OBLIGACIONES GENERALES DEL BENEFICIARIO

3.1. 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.

3.2. COOPERACIÓN

El Beneficiario cooperará siempre con AXA ASISTENCIA 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. Dicha cooperación incluirá, en caso de ser necesario, la entrega a AXA ASISTENCIA de los documentos y recibos que sean necesarios para dichos efectos, y el apoyo a AXA ASISTENCIA, con cargo a AXA ASISTENCIA, para cumplir las formalidades necesarias.

3.3. PRESCRIPCIÓN Y CADUCIDAD

Cualquier requerimiento o reclamación, referente a la prestación de los Servicios de asistencia debe ser presentada dentro de noventa (90) días siguientes a la fecha en que se produzca la solicitud del servicio, previo cumplimiento de los términos mencionados en el presente Programa de asistencia, prescribiendo cualquier acción legal transcurrido dicho plazo.

3.4. SUBROGACIÓN

AXA ASISTENCIA 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 alguno de los servicios descritos. Cuando los servicios facilitados por AXA ASISTENCIA estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, AXA ASISTENCIA se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario contra dicha póliza. Igualmente, AXA ASISTENCIA se subrogará a otras compañías que cubran el mismo riesgo o Evento, todo lo cual acepta de antemano el Beneficiario.

ARTÍCULO IV - EXCLUSIONES

4.1. FUERZA MAYOR

AXA ASISTENCIA no será responsable de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de Fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. Sin perjuicio de la definición legal, se entiende por Fuerza mayor las causas tales como, pero no limitadas a: guerra, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones o movimientos populares, actos de gobiernos o de administración, y generalmente toda causa imprevisible y excesivamente gravosa que razonablemente impida a AXA ASISTENCIA cumplir sus obligaciones.

4.2. RESPONSABILIDAD

La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes y no empleados de AXA ASISTENCIA, y AXA ASISTENCIA no será responsable de cualquier acto u omisión por parte de dichos proveedores que estén debidamente autorizados (cuando sea aplicable) y que sean competentes para proporcionar los servicios a un nivel igual a los estándares normales en el área en donde dichos servicios se proporcionen. Según se usa en este inciso, "proveedores" significará: técnicos, plomeros, abogados, médicos, hospitales, clínicas, ambulancias y cualquier otra entidad proveedora de la asistencia de acuerdo con una referencia de AXA ASISTENCIA a un Beneficiario.

4.3. LIMITACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Las obligaciones que asume AXA ASISTENCIA conforme al presente Programa de servicios de asistencia quedarán limitadas a la prestación de los Servicios de asistencia previstos, excluyéndose en todo caso, daños morales o emergentes, de imagen comercial, daños indirectos, lucro cesante (que ni AXA ASISTENCIA ni BANCO AV VILLAS podrán reclamarse), multas o sanciones, así como cualquier prestación establecida que tenga naturaleza punitiva o de ejemplaridad. Además, la responsabilidad de AXA ASISTENCIA cesará automáticamente cuando cada uno de los beneficios previstos sean proporcionados.

4.4. LIMITACIÓN PARA REMBOLSOS

El Beneficiario tendrá derecho al reembolso de los diversos gastos cubiertos, únicamente en caso de notificación y acuerdo previo de AXA ASISTENCIA y según las estipulaciones indicadas en el presente Programa de asistencia.

4.5. DECLARACIÓN

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

ARTÍCULO V – EXCLUSIONES GENERALES DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

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, manifestaciones y movimientos populares.
- b) Liberación de calor, irradiaciones o explosiones provenientes de fusión de átomos o radioactividad e incluso de las radiaciones provocadas por la aceleración artificial de partículas.
- c) Irradiaciones procedentes de la transmutación o desintegración nuclear, de la radioactividad o cualquier tipo de accidente causado por combustibles nucleares.
- d) Los fenómenos de la naturaleza de carácter catastrófico tales como inundaciones, terremoto, maremoto, granizo, vientos fuertes, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caída de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- e) La participación del Beneficiario en combates, salvo en caso de defensa propia.

No serán garantizados, en ningún caso, los gastos que el Beneficiario tenga que soportar por consecuencia directa o indirecta de:

- f) Expropiación, requisita o daños producidos en los bienes del Beneficiario por orden del gobierno, de derecho o de facto, o de cualquier autoridad instituida.
- g) Actos u omisiones dolosas de personas por las que sea civilmente responsable.
- h) Operaciones de búsqueda, recuperación y salvamento de objetos, bienes, personas después de ocurrido un evento.

No serán cubiertas las siguientes reclamaciones:

- i) Reclamaciones que no sean consecuencia directa de daño, materiales o personales, es decir los daños patrimoniales puros o los daños morales.
- j) Reclamaciones en las que impida expresa o implícitamente, la debida tramitación del Servicio de asistencia, cuando el impedimento provenga del Beneficiario afectado, de personas u órganos con poder público u otras personas, grupos u órganos con el poder legal o coacción del hecho.

No son objeto de cobertura los hechos siguientes:

- k) Los gastos pagados por el Beneficiario que no hayan sido previamente aprobados por AXA ASISTENCIA y según las indicaciones estipuladas en el presente Programa de Servicios de asistencia.
- l) La participación del Beneficiario en actos criminales.
- m) Los causados por mala fe del Beneficiario.

ARTÍCULO VI - CENTRAL DE ALARMA

En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Beneficiario podrá ponerse en contacto con la Central de Alarma de AXA ASISTENCIA las 24 horas del día durante todo el año, a los teléfonos 6 44 61 55 Bogotá y 01 8000 919456 para el resto del país.