

## REGLAMENTO PROGRAMA DE ASISTENCIAS INTERNACIONALES DAVIVIENDA

El presente reglamento contiene las características del programa de ASISTENCIAS INTERNACIONALES, en adelante EL PROGRAMA, promocionado por EL BANCO DAVIVIENDA, en adelante DAVIVIENDA, como emisor de las tarjetas de crédito VISA, MASTERCARD y DINERS CLUB DAVIVIENDA, así como los derechos y las obligaciones surgidas de la relación entre DAVIVIENDA y el titular de la tarjeta de crédito, en adelante EL BENEFICIARIO. Lo anterior, sin perjuicio de lo previsto sobre el particular en la normatividad vigente.

El programa de ASISTENCIAS INTERNACIONALES es un programa que DAVIVIENDA otorga a EL CLIENTE, a través del operador de Asistencias Internacionales publicado en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), en adelante EL OPERADOR, quien es el responsable por el cumplimiento de los servicios ofrecidos por el programa.

El programa de Asistencias Internacionales no tiene como objeto el cuidado preventivo o curativo de la salud, ni constituye un seguro médico, ni un seguro de vida, ni de accidentes personales, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina prepagada, ni de aseguradoras de riesgos de accidentes laborales. Los servicios de EL OPERADOR están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo.

### DEFINICIONES

**Beneficiarios:** Titular principal o adicional de una tarjeta de crédito Internacional, personal o corporativa, Diners Club y/o Diners Club Travel Account y/o MasterCard y/o Master Card Cuenta Central y/o Visa y/o Visa Cuenta Central, emitidas por el Banco Davivienda, y dependiendo del tipo de tarjeta de crédito que tenga el titular también podrían acceder en calidad de Beneficiarios algunos miembros de su familia ya sea cónyuge o compañera/o permanente, hijos económicamente dependientes hasta una edad máxima de 25 años o padres del titular principal que convivan y dependan económicamente del mismo, que viajen desde Colombia al exterior con o sin el titular principal de la tarjeta. No cubre a los tarjetahabientes Visa Práctica, ni a tarjetahabientes de marcas privadas cerradas que no estén bajo ninguna Franquicia Internacional. Para conocer los Beneficiarios que aplican según el tipo de tarjeta de crédito ingrese a [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

**Accidente:** Daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad de EL BENEFICIARIO, causado por un agente extraño, fuera de su control, externo, violento y visible, así como que la lesión o dolencia resultante sea provocada directamente por tal agente y en forma independiente de cualquier otra causa.

**Catástrofe:** Cualquier tipo de evento accidental imprevisto donde se ven implicados numerosos BENEFICIARIOS.

**Congénito:** Presente o existente desde antes del momento de nacer.

**Crónico:** Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

**Departamento Médico:** Grupo de profesionales de la salud que prestando servicios de supervisión, control y/o coordinación para EL OPERADOR interviene y decide en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindadas o a brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales.

**Dolencia y/o Afección:** Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "enfermedad" a todos los efectos en las presentes Condiciones Generales.

**Electivo:** Procedimiento médico que no reviste el carácter de emergencia y por tanto es programable y planificable para una fecha posterior, sin impedir por ello la normal continuación del viaje.

**Emergencia médica:** Lesión o enfermedad que plantea una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

**Enfermedad Aguda:** Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

**Enfermedad Repentina o Imprevista:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio del viaje.

**Preexistente:** Todo proceso fisiopatológico, enfermedad, lesión o sus complicaciones, conocido o no por EL BENEFICIARIO, que reconozca un origen anterior a la fecha de inicio del viaje, incluyendo tanto las padecidas con anterioridad a dicha fecha como las que se manifiesten posteriormente, así como aquellas que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo de EL BENEFICIARIO, y aquellas originadas como consecuencia de la administración de cualquier tipo de tratamiento o medida preventiva o no, en forma previa al inicio del viaje.

**Recurrente:** Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada.

El programa de asistencia se rige por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA:** EL PROGRAMA, ofrece servicios de asistencia internacional en viajes para EL BENEFICIARIO, los cuales son de uso personal.

**SEGUNDA:** DAVIVIENDA se reserva el derecho de definir el tipo de tarjetas de crédito que entrarán a participar en este programa, circunstancia que será informada periódicamente a EL BENEFICIARIO por cualquier medio.

**TERCERA:** Si EL BENEFICIARIO cancela la tarjeta de crédito o no se encuentra al día en sus pagos, pierde el derecho de acceder a los beneficios de EL PROGRAMA y podrá utilizarlos solo hasta que la tarjeta esté vigente y al día.

**CUARTA.- TARIFA DE AFILIACIÓN:** El uso de los beneficios de EL PROGRAMA podrá tener costo, evento en el cual DAVIVIENDA informará a EL BENEFICIARIO a través de la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). En caso de que el servicio solicitado sea para algún familiar de EL BENEFICIARIO, el costo de la tarifa será cobrado a la tarjeta de crédito de EL BENEFICIARIO.

**QUINTA.- AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS:** EL BENEFICIARIO autoriza a DAVIVIENDA para que utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar para: (i) el desarrollo de EL PROGRAMA; (ii) el envío de información de novedades o cambios en EL PROGRAMA; (iii) el envío de información sobre eventos y realización de actos de promoción y publicidad; (iv) actualizar los datos; (v) compartir su información con terceros para el desarrollo de las actividades operativas, comerciales y/o administrativas relacionadas con EL

PROGRAMA. Para todos los fines anteriores, EL BENEFICIARIO autoriza el uso de su e-mail, correo postal, teléfono, celular, SMS o redes sociales.

SEXTA.- MODIFICACIONES: DAVIVIENDA se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este reglamento en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones se informarán mediante publicación en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, EL BENEFICIARIO no se presenta a dar por terminado unilateralmente el reglamento o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

SÉPTIMA.- VIGENCIA DEL PROGRAMA: La vigencia del programa es indefinida, no obstante, cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento. En el caso en que DAVIVIENDA decida dar por terminado el programa basado en causales razonables y objetivas, dará aviso a EL BENEFICIARIO mediante publicación en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) o por cualquier otro medio que estime eficaz para tal fin.

El programa se entenderá terminado pasados quince (15) días hábiles a partir de la notificación de terminación, bajo los términos establecidos en esta cláusula.

OCTAVA.- INFORMACIÓN DEL PROGRAMA: Para mayor información, inquietudes y solicitudes, EL BENEFICIARIO deberá comunicarse a la línea de atención del programa la cual podrá consultar en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

NOVENA.- LEYES APLICABLES: El presente reglamento deberá interpretarse de conformidad con las leyes de la República de Colombia, e igualmente, para todos los efectos que de él se deriven.

DÉCIMA.- ACCESO AL PROGRAMA: Para acceder a los servicios aquí relacionados EL BENEFICIARIO debe ser residente en Colombia, encontrarse en el exterior y contar con una tarjeta de crédito emitida en Colombia.

DÉCIMA PRIMERA.- ASISTENCIA: El tiempo de la asistencia de EL PROGRAMA, se aplicará según el periodo máximo que se encuentre vigente en el momento del uso de los servicios de EL PROGRAMA. La vigencia de la asistencia se encuentra publicada en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). La asistencia aplicará desde la fecha de inicio del viaje, debidamente comprobado con los sellos de salida del país puestos en el pasaporte por las autoridades colombianas y hasta máximo el periodo informado a través de la página web de DAVIVIENDA.

DÉCIMA SEGUNDA.- PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA: El procedimiento para solicitar la Asistencia Internacional y los datos de contacto de EL OPERADOR estarán publicados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Los familiares del BENEFICIARIO, en el momento de solicitar el servicio de asistencia deben informar sus datos personales junto con el nombre, número de documento y parentesco con el BENEFICIARIO. Consulte los beneficiarios del servicio en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

DÉCIMA TERCERA. TOPES DE ASISTENCIA:

1. Deducible: Cuando EL BENEFICIARIO requiera el servicio de asistencia internacional deberá asumir los primeros costos de la asistencia de acuerdo a las tarifas que se encuentren vigentes en el momento del uso de los servicios de EL PROGRAMA, las cuales se encuentran publicadas en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Este valor será cargado a la tarjeta de mayor categoría, a través de la cual se otorga el servicio de asistencia internacional, previa autorización de EL BENEFICIARIO.

2. Edad para recibir la asistencia internacional: Ilimitada.

3. Topes y tipo de Asistencia.

El valor vigente y los tipos de las coberturas se encuentran publicado en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

PARÁGRAFO: EL BENEFICIARIO podrá solicitar todos o cualquiera de los servicios contemplados en el presente reglamento indistintamente. No obstante, la suma de los servicios de asistencia utilizados durante un viaje no podrá superar los anteriores toques económicos.

#### DÉCIMA CUARTA.- CONDICIONES GENERALES:

1. Las condiciones generales que rigen la prestación por parte de EL OPERADOR de los servicios de asistencia al viajero que se detallan a continuación, durante los viajes que realice EL BENEFICIARIO, se considerarán conocidas y aceptadas por éstos en su totalidad a partir de la solicitud del servicio de asistencia. Dichos servicios de asistencia se prestan en casos de situaciones imprevistas de urgencia que se presenten durante el transcurso del viaje que realice EL BENEFICIARIO al exterior.
2. El servicio de asistencia internacional Davivienda, ofrecido por EL OPERADOR, tiene como objeto proporcionar, entre otros, servicio de asistencia médica en situaciones de emergencia durante el transcurso de un viaje. Se deja constancia que los servicios de EL OPERADOR no constituyen un seguro médico, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina prepagada, ni de aseguradoras de riesgos de accidentes laborales.
3. Los servicios brindados por EL OPERADOR se prestarán únicamente a EL BENEFICIARIO, quien debe ser residente en Colombia y son intransferibles a terceras personas.
4. Colombia debe ser el país de inicio del viaje y a partir de este momento se empezarán contar los días de cobertura.
5. Las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia del BENEFICIARIO, sean en forma directa o indirecta, así como las derivadas de imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el BENEFICIARIO como por un tercero, incluso excursiones contratadas.
6. Si el motivo del viaje de EL BENEFICIARIO fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. En todos los casos, los servicios descritos en ofrecidos por EL OPERADOR serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.
7. Subrogación: Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas del presente reglamento, EL OPERADOR quedará automáticamente subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder a EL BENEFICIARIO o a sus herederos contra terceras personas naturales o jurídicas en virtud del evento que ocasiona la asistencia prestada. Además, el BENEFICIARIO se compromete a abonar en el acto a EL OPERADOR todo importe que haya recibido

de parte del causante del accidente y/o de su(s) Compañía(s) de Seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el BENEFICIARIO tiene derecho. Ello hasta la concurrencia de los sumas de dinero a cargo de EL OPERADOR en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercidos frente a las siguientes personas:

7.1 Terceros responsables de un accidente de tránsito.

7.2. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución, total o parcial, del precio de pasajes no utilizados, cuando EL OPERADOR haya tomado a su cargo el traslado de EL BENEFICIARIO o de sus restos. En consecuencia, EL BENEFICIARIO cede irrevocablemente a favor de EL OPERADOR los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada. De negarse EL BENEFICIARIO a prestar colaboración o a subrogar tales derechos a EL OPERADOR, ésta última quedará automáticamente relevada de la obligación de abonar los gastos de asistencia causados.

7.3. Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

8. Recurso: EL OPERADOR se reserva el derecho de exigir a EL BENEFICIARIO el reembolso de cualquier gasto efectuado por éste en forma no debida, en caso de haberse prestado servicios no contemplados en este contrato y/o fuera del período de vigencia de la cobertura.

9. EL OPERADOR provee únicamente servicios de asistencia para que terceros profesionales presten los respectivos servicios cuando le son solicitados. La obligación que asume EL OPERADOR es de medio y no de resultado.

10. EL OPERADOR se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios.

#### DÉCIMA QUINTA.- OBLIGACIONES DE EL BENEFICIARIO:

En todos los casos, EL BENEFICIARIO se obliga a:

1. Solicitar primero y telefónicamente la autorización de EL OPERADOR, antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto. En caso de no obtener comunicación, enviar un correo a la dirección electrónica de EL OPERADOR, la cual se encuentra publicada en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), explicando la emergencia y la imposibilidad de comunicación.

2. Si EL BENEFICIARIO o una tercera persona no pudiera comunicarse con EL OPERADOR, EL BENEFICIARIO podrá recurrir al servicio médico más próximo al lugar donde se encuentre. En todos los casos, EL BENEFICIARIO deberá notificar a EL OPERADOR del inconveniente dentro del tiempo establecido en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com), en cuyo caso deberá proveer las constancias y comprobantes originales que justifiquen tal situación. Esta comunicación resulta imprescindible aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que EL OPERADOR pasado el tiempo establecido en [www.dadavivienda.com](http://www.dadavivienda.com), no tomará a su cargo el costo de ninguna asistencia sin su previo conocimiento y autorización.

3. Aceptar las soluciones indicadas por EL OPERADOR. Permitir la repatriación a su país de origen como consecuencia de un accidente grave, siempre y cuando su estado de salud lo permita y el Departamento Médico de EL OPERADOR lo estime necesario.

4. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia de la asistencia internacional y toda aquella que requiera EL OPERADOR, así como los comprobantes originales de gastos a reembolsar por EL OPERADOR y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita al Departamento Médico de EL OPERADOR autorizar la prestación de sus servicios o el pago. En caso de accidente se deberá acompañar para el reconocimiento de gastos, la denuncia, informe o reporte de las autoridades correspondientes.

5. EL BENEFICIARIO deberá entregar a EL OPERADOR todos los billetes de transporte (aéreos o no) que posea, en aquellos casos en que EL OPERADOR se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los billetes de pasajes originales, o cuando EL OPERADOR proveyera la repatriación de EL BENEFICIARIO en caso de accidente grave o defunción. En todos los casos EL OPERADOR responderá solamente por la diferencia de tarifa que pudiere existir en caso de que ello correspondiese.

#### DÉCIMA SEXTA.- OBLIGACIONES DE EL OPERADOR

Las asistencias asumidas por EL OPERADOR sólo se prestarán en caso de accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la salida de Colombia y dentro del término de vigencia de la cobertura.

#### DÉCIMA SEPTIMA.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA INTERNACIONAL:

Se ofrecen los siguientes servicios de asistencia a nivel mundial, fuera de Colombia, todos los días del año, 24 horas del día, prestados por terceros, bajo los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones aquí establecidas o que en adelante se establezcan o modifiquen:

1. Información sobre centros hospitalarios, médicos y servicios médicos:

1.1. EL BENEFICIARIO, estando en el exterior, puede consultar con EL OPERADOR sobre centros hospitalarios, médicos y servicios médicos.

1.2. Tope de cobertura: limitado en valor y cantidad de servicios solicitados.

2. Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente:

Descripción de los servicios de Asistencia médica por enfermedad y accidente:

2.1. Consultas médicas: se prestarán en caso de accidente o enfermedad repentina, aguda e imprevista, siempre teniendo en cuenta que el objeto de este contrato no es el tratamiento definitivo, sino la continuación del viaje, vacaciones o la repatriación al país de origen, en donde EL BENEFICIARIO podrá tratarse definitivamente.

EL BENEFICIARIO podrá utilizar sin cargo alguno, los servicios de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que en el caso le sean indicados y/o autorizados por EL OPERADOR.

Las enfermedades benignas y heridas leves que no imposibiliten la continuación normal del viaje, no darán lugar a esta asistencia, aunque EL BENEFICIARIO podrá solicitar el reembolso de gastos por él efectuados con motivo de la misma, si éstos se ajustan a las condiciones de utilización de EL PROGRAMA.

2.2. Atención por especialistas: cuando sea indicada por el equipo médico de EL OPERADOR del área donde se encuentre EL BENEFICIARIO.

Cuando EL BENEFICIARIO sea menor de 12 años y haya requerido asistencia médica, EL OPERADOR pondrá a disposición, a solicitud de los padres o adultos, que acompañen al menor en su viaje, la posibilidad de una consulta telefónica con el pediatra de cabecera del menor en su país de origen. Se deja expresa constancia que dicha interconsulta tendrá mero carácter informativo pero no será vinculante respecto al tratamiento médico a brindar.

2.3. Exámenes médicos complementarios: cuando sean indicados por el equipo médico de EL OPERADOR correspondiente.

2.4. Internaciones: de acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de EL OPERADOR así lo prescriba, se procederá a la internación de EL BENEFICIARIO en el Centro de Sanidad más próximo al lugar donde éste se encuentre.

2.5. Intervenciones quirúrgicas, terapia intensiva y unidad coronaria:

Se procederá a realizar las intervenciones quirúrgicas a EL BENEFICIARIO en los casos de emergencia que requieran urgentemente ese tratamiento y exclusivamente cuando el Departamento Médico de EL OPERADOR lo autoricen.

Aquellas intervenciones quirúrgicas que encuadren como procedimiento “electivo” y no impidan la normal continuación del viaje, pudiendo por tanto ser realizadas al regreso de EL BENEFICIARIO a su país de origen, no estarán incluidas en este beneficio.

Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones de EL BENEFICIARIO así lo requieran, se procederá a tratamientos de terapia intensiva y unidad coronaria. En todos los casos, deberá existir autorización del Departamento Médico de EL OPERADOR como requisito indispensable para que EL OPERADOR asuma la responsabilidad económica por dichos tratamientos.

2.6. En terapia de recuperación física, (fisioterapia), se tomarán máximo diez sesiones siempre y cuando el evento que la causa haya sido cubierto por EL OPERADOR.

2.7. Asistencias médicas para práctica de deportes: EL OPERADOR solo asumirá gastos por eventos causados por la práctica de deportes cuando la misma sea realizada exclusivamente en carácter de actividad recreativa, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados para tal fin.

2.8. Asistencias médicas para mujeres en estado de embarazo: EL PROVEEDOR sólo asumirá gastos de asistencia médica (incluyendo chequeos médicos de emergencia y ecografías) por complicaciones claras e imprevisibles que pudieran surgir vinculadas al embarazo incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos hasta la semana 26 de gestación inclusive, únicamente hasta el tope indicado, el cual se encuentra publicado en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Para asumir los gastos deberá mediar siempre la solicitud del equipo médico interviniente y la autorización del Departamento Médico de EL OPERADOR.

2.8.1. Exclusiones Particulares: se encuentran expresamente excluidos de los servicios estipulados los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación:

- 2.8.1.1. Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consultas médicas como estudios relacionados, partos y cesáreas de curso normal y a término.
- 2.8.1.2. Abortos provocados.
- 2.8.1.3. Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el recién nacido (como por ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa enfermería, neonatología, alimentación, etc.).

2.9. La prestación de los distintos servicios enunciados deberá ser autorizada por los establecimientos sanitarios y/o Departamento Médico que en cada caso designe EL OPERADOR.

2.10. Una vez se ha estabilizado la situación médica de EL BENEFICIARIO, y la misma permite que éste pueda ser repatriado para tratamiento definitivo, se le propondrá a EL BENEFICIARIO su repatriación al país de origen.

2.11. Eventos excluidos de la cobertura: Queda excluida toda asistencia a cargo de EL OPERADOR en caso de:

2.11.1. Enfermedades crónicas o preexistentes: Quedan expresamente excluidos los estudios y/o los tratamientos relacionados con enfermedades Preexistentes, así como sus agudizaciones y consecuencias, incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje.

No obstante, EL OPERADOR sólo tomará a su cargo los gastos correspondientes a la primera atención médica hasta el tope indicado según tipo de tarjeta de crédito Davivienda, el cual puede consultar en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com) y cuando la misma se produzca durante un viaje internacional. EL OPERADOR no tomará a su cargo dentro de esta cobertura ningún medicamento, tratamientos, exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia.

2.11.2. Seguimientos y controles de tratamientos anteriores, chequeos médicos y extensión de recetas. Asistencias que tengan por objeto la reposición de medicamentos, lentes, prótesis, por olvido, pérdida o robo de los mismos.

2.11.3. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones resultantes de tratamientos efectuados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de EL OPERADOR.

2.11.4. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología.

2.11.5. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas o contravenciones de EL BENEFICIARIO, directa o indirectamente.

2.11.6. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos, sin orden médica.

2.11.7. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, anteojos.

2.11.8. Quedan expresamente excluidos los siguientes eventos en prácticas deportivas:



2.11.8.1. Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa, como parte de un equipo o en representación del país, en competencias deportivas, cualquiera sea el deporte que se practique en las mismas (profesionales o amateurs), o cuando el jugador recibe algún tipo de remuneración por la práctica de este deporte o hace parte de un equipo.

2.11.8.2. Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica (tanto en capacitación, entrenamiento o competencia, ya sea en carácter profesional, amateur o recreativo) de deportes peligrosos tales como: motociclismo, automovilismo, boxeo, rugby, polo, ski acuático, jet ski, wave runner o motos de agua, moto de nieve, vehículos todo terreno, parasail o parapente, aladeltismo, paracaidismo, planeadores, aviación deportiva, escalamiento de montañas, surf, windsurf, kitesurf, espeleología, rafting, bungee jumping, hockey sobre hielo o sobre patines, equitación en salto o carreras, artes marciales.

2.11.8.3. Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales no mencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.

2.11.8.4. Las asistencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional o exhibiciones, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, o cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos

2.11.8.5. Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de trekking, senderismo y/o ciclismo luego de los 3.000 msnm (metros sobre el nivel del mar) y fuera de las ciclo vías y/o senderos autorizados.

2.11.8.6. Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de buceo por debajo de los 12 metros de profundidad.

No obstante lo anterior, EL OPERADOR solo asumirá gastos por eventos causados por la práctica de deportes cuando la misma sea realizada exclusivamente en carácter de actividad recreativa, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin, hasta los topes de cobertura publicados en [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

2.11.9. Quedan expresamente excluidos los siguientes eventos en estado de embarazo:

2.11.9.1. Partos, controles, seguimientos y tratamientos de embarazo; a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible. Los estados de embarazo posteriores a la semana 26 de gestación están excluidos cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.

2.11.9.2. Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consultas médicas como estudios relacionados; partos y cesáreas de curso normal y a término.

2.11.9.3. Abortos provocados.

2.11.9.4. Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el recién nacido (como por ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa enfermería, neonatología, alimentación, etc.).

2.11.10. Todo tipo de enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y de cualquier naturaleza. La consulta y los tratamientos para desórdenes del sueño, psiquiátricos, terapias de grupo, psicoanálisis y en general, todo lo diseñado para el diagnóstico y rehabilitación de enfermedades mentales y nerviosas.

2.11.11. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

2.11.12. Controles de tensión. Hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.

2.11.13. 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 que no haya recibido la autorización previa de EL OPERADOR. 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, EL OPERADOR quedará relevado de prestar sus servicios. A tal fin EL OPERADOR se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

2.11.14. Eventos ocurridos durante el desencadenamiento de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, así como cualquier otro fenómeno con carácter extraordinario o evento que debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional o catástrofe.

2.11.15. El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte de EL BENEFICIARIO y/o su familia, así como cualquier acto, e incluso accidente, donde se ponga de manifiesto la irresponsabilidad o imprudencia por parte de EL BENEFICIARIO.

2.11.16. Eventos ocurridos durante actos de guerra, terrorismo u otra alteración grave del orden público.

2.11.17. Los actos intencionados y de mala fe de EL BENEFICIARIO o de sus apoderados.

2.11.18. El cáncer y todos sus tratamientos.

2.11.19. Las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia de EL BENEFICIARIO, sean en forma directa o indirecta, así como las derivadas de imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el Beneficiario como por un tercero, incluso excursiones contratadas.

2.11.20. Lesiones por participar en apuestas o peleas.

2.11.21. Cirugías plásticas y tratamientos rejuvenecedores o estéticos.

2.11.22. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.

2.11.23. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.

2.11.24. Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predisuestas o facilitadas por esfuerzos repetitivos o micro traumas acumulativos, o que tengan relación de causa y efecto con los mismos, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma

continuado o continuo, o similares, tanto como sus consecuencias pos-tratamiento, inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.

2.11.25. Las situaciones reconocidas o equiparadas por órganos oficiales de acción social o semejante, a la invalidez por accidente, en el cual el evento causante de la lesión no se encuadre íntegramente en la caracterización de invalidez por accidente.

2.11.26. Prácticas de buceo debajo de los 12.000 mts de profundidad.

2.12. Límite agregado por catástrofe: Las asistencias contempladas en estas Condiciones Generales tienen un límite agregado por Catástrofe de dos millones quinientos mil dólares (2.500,000 USD), cualquiera sea el número de EL BENEFICIARIO por evento o el tipo de tarjetas que EL BENEFICIARIO posea.

### 3. Gastos farmacéuticos:

3.1. EL OPERADOR se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante y aprobados por el Departamento Médico de EL OPERADOR, excepto en el evento señalado en el numeral siguiente. Los desembolsos realizados por EL BENEFICIARIO para la compra y autorizados por EL OPERADOR serán reintegrados, dentro de los topes de cobertura. El reintegro deberá ser tramitado por EL BENEFICIARIO en cualquier central de EL OPERADOR; si EL BENEFICIARIO se encontrara en un lugar donde EL OPERADOR no tuviera oficinas, deberá comunicarse con EL OPERADOR y seguir las instrucciones para obtener la(s) compensación(es) que quedará(n), siempre supeditada(s) a la presentación y verificación de la documentación en alguna oficina de EL OPERADOR. Se incluye en esta cobertura, la extensión de receta médica siempre y cuando esta receta sea de vital importancia para la salud de EL BENEFICIARIO.

3.2. Envío de medicamentos: EL OPERADOR coordinará el envío de cualquier medicamento requerido por cualquier tipo de evento, que no pueda ser obtenido en el lugar donde se encuentre EL BENEFICIARIO, (con excepción de Colombia). Los costos de envío serán cubiertos por EL OPERADOR y el costo de los medicamentos será por cuenta de EL BENEFICIARIO.

### 4. Odontología de urgencia:

4.1. Dentro de los límites de cobertura, EL OPERADOR se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria.

4.2. Tope de cobertura: según tipo de Tarjeta.

### 5. Traslados médicos

5.1. Traslado sanitario: En caso de emergencia, EL OPERADOR organizará el traslado de EL BENEFICIARIO al centro asistencial más próximo para que reciba atención médica. Cuando el Departamento Médico de EL OPERADOR aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por EL OPERADOR y exclusivamente dentro de los límites territoriales del país donde haya ocurrido el evento. Un médico o enfermera, según corresponda, acompañará cuando sea necesario, al herido o enfermo.

Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de EL OPERADOR serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado de EL BENEFICIARIO. Si EL BENEFICIARIO y/o sus familiares decidieran efectuar un traslado dejando de lado la

opinión del Departamento Médico de EL OPERADOR, ninguna responsabilidad recaerá sobre EL OPERADOR por dicho accionar, siendo el traslado, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo de EL BENEFICIARIO y/o sus familiares.

5.2. Repatriación sanitaria: La repatriación sanitaria hasta el país de residencia de EL BENEFICIARIO se realizará únicamente cuando el Departamento Médico de EL OPERADOR lo estime necesario, y exclusivamente como consecuencia de un accidente grave. La repatriación de EL BENEFICIARIO herido hasta el país de su residencia se efectuará en avión de línea aérea comercial o por el medio de transporte que considere más adecuado, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiese, sujeto a espacio de asientos. Esta repatriación deberá ser expresamente autorizada y coordinada por EL OPERADOR. Si el Beneficiario y/o sus familiares decidieran efectuar una repatriación sanitaria dejando de lado la opinión del Departamento Médico de EL OPERADOR, ninguna responsabilidad recaerá sobre EL OPERADOR por dicho accionar, siendo la repatriación, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo de EL BENEFICIARIO y/o sus familiares. Las repatriaciones sanitarias a consecuencia de enfermedades, sean éstas de cualquier tipo, no se efectuarán por parte de EL OPERADOR.

Asimismo, cuando EL BENEFICIARIO sea repatriado, EL OPERADOR organizará y tomará a su cargo el desplazamiento de un (1) acompañante de regreso al lugar de residencia permanente de EL BENEFICIARIO, siempre y cuando dicho acompañante sea también Beneficiario del servicio de asistencias internacionales y estuviera viajando junto a EL BENEFICIARIO al momento de producirse la asistencia que motiva la Repatriación Sanitaria. La elección del (los) medio(s) de repatriación a utilizarse quedará a exclusivo criterio de EL OPERADOR.

Los gastos de tratamiento generados con posterioridad a la repatriación, correrán por cuenta de EL BENEFICIARIO, con cargo a su seguro personal de salud, fondos personales o a cualquier servicio de salud que tenga contratado.

6. Traslado de un familiar por internación de EL BENEFICIARIO:

6.1. En caso que la hospitalización de un BENEFICIARIO que no viaje acompañado, fuese superior a cinco (5) días calendario, EL OPERADOR se hará cargo de un billete aéreo, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un sólo familiar de compañía, padre, madre, cónyuge, hijo o hermano. El BENEFICIARIO podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, con un máximo de cobertura según el tipo de Tarjeta de Crédito.

6.2. Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotel, se entienden estos gastos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería u otro cualquiera.

6.3 Acompañamiento en caso de fallecimiento de EL BENEFICIARIO:

6.3.1 Si no hay nadie viajando en compañía de EL BENEFICIARIO fallecido, EL OPERADOR proporcionará un tiquete de ida y vuelta, en clase económica, a la persona designada por los miembros de la familia para que acompañe los restos mortales.

## 7. Gastos de hotel por convalecencia:

7.1. Cuando, de acuerdo con el Departamento Médico de EL OPERADOR, EL BENEFICIARIO hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y a su salida deba obligatoriamente guardar reposo, EL OPERADOR cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en los topes de cobertura.

7.2. Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotel, se entienden estos gastos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería u otro cualquiera.

## 8. Regreso de menores y adultos mayores por internación de EL BENEFICIARIO:

8.1. Si EL BENEFICIARIO viajara como único acompañante de menores de quince (15) años y adultos mayores de setenta y cinco (75) años también BENEFICIARIOS y, por causa de enfermedad o accidente, constatado por el Departamento Médico de EL OPERADOR, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, EL OPERADOR organizará el desplazamiento de un familiar, para que lo (los) acompañe de regreso al lugar de su residencia permanente. La elección del (los) medio(s) a utilizarse para el acompañamiento de los menores o mayores quedarán a exclusivo criterio de EL OPERADOR

9. Repatriación de restos por fallecimiento de EL BENEFICIARIO: En caso de fallecimiento del BENEFICIARIO a causa de un evento no excluido en las Condiciones Generales, los familiares podrán optar por una de las dos alternativas siguientes:

9.1. EL OPERADOR organizará y sufragará la repatriación de los restos mortales de EL BENEFICIARIO, tomando a su cargo los gastos de féretro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte de los restos mortales, por el medio que considere más conveniente hasta el aeropuerto internacional de ingreso al país de residencia permanente de EL BENEFICIARIO, hasta un límite especificado en los topes de cobertura.

9.2. EL OPERADOR se hará cargo de los gastos de incineración y traslado de cenizas por el medio que considere más conveniente hasta el domicilio habitual de EL BENEFICIARIO en su país de residencia habitual, hasta el límite especificado en los topes de cobertura.

9.3. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de EL OPERADOR.

9.4. EL OPERADOR no se hará cargo de la repatriación funeraria ni de sus gastos en los casos de muerte producida por narcóticos o estupefacientes, suicidio o en caso de que el fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente padecida por EL BENEFICIARIO, siendo el tratamiento de la misma la causa del viaje.

## 10. Interrupción de viaje por fallecimiento de un familiar:

10.1. Si EL BENEFICIARIO se viera obligado a retornar a su país de residencia habitual por fallecimiento de un familiar directo, padre, madre, cónyuge, hijo o hermano allí residente, EL OPERADOR se hará cargo de la diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso de EL BENEFICIARIO, cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso.

10.2. Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que comporte la no utilización del billete de transporte inicialmente previsto por EL BENEFICIARIO, EL OPERADOR recuperará siempre dicho billete de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de asistencia.

#### 11. Regreso anticipado por siniestro domiciliario:

11.1. En caso de incendio, explosión, daños por desastres naturales, inundación o hurto con daños y/o violencia en el domicilio, de cualquier BENEFICIARIO, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, EL OPERADOR tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que EL BENEFICIARIO se encuentre hasta su domicilio según sea el caso, esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en las oficinas de EL OPERADOR del original de la denuncia correspondiente ante la autoridad competente, dentro de los 180 días siguientes al suceso.

#### 12. Anticipo de gastos hospitalarios

12.1. En el evento que el valor de los servicios prestados sobrepasen los toques de cobertura previstos, EL BENEFICIARIO podrá solicitar al Banco, en calidad de préstamo, una extensión de los toques de cobertura, previo arreglo en Colombia de las garantías que, a satisfacción del Banco garanticen a éste, el pago de la suma prestada así como de los correspondientes intereses. La aprobación del crédito estará sujeta a las políticas de crédito del Banco.

12.2. En caso de ser otorgado el Préstamo referido en el párrafo anterior el Banco coordinará con EL OPERADOR la extensión de los límites de cobertura de EL PROGRAMA.

El Banco proveerá los mecanismos necesarios para que EL OPERADOR pueda cargar el valor del préstamo o anticipo a la tarjeta de EL BENEFICIARIO o a un crédito ordinario, si éste lo desea y autoriza.

12.3. Tope de cobertura: según franquicia y categoría de Tarjeta.

#### 13. Traslado de ejecutivos por emergencia servicio ofrecido para las Tarjetas de Crédito Empresariales exclusivamente:

En el caso en que EL BENEFICIARIO se encontrara en viaje de negocios en el exterior y fuera hospitalizado por EL OPERADOR a consecuencia de una emergencia médica grave que la impida proseguir con el objetivo de su viaje profesional, EL OPERADOR tomará a su cargo el pasaje de la persona que la empresa de EL BENEFICIARIO designe a fin de reemplazar al BENEFICIARIO hospitalizado. Este pasaje será adquirido por EL OPERADOR en la misma clase en la cual adquirió el pasaje EL BENEFICIARIO a ser reemplazado y estará sujeto a la disponibilidad de las líneas aéreas.

#### 14. Servicio Safe Passport:

En caso de pérdida o robo de pasaporte y cuando el mismo no fuera localizado antes de salir del país en donde se produjo el extravío, EL OPERADOR asumirá el costo de emisión del salvo conducto (pasaporte temporario) necesario para continuar el viaje o regresar al país de residencia habitual hasta el monto indicado que podrá consultar en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

La garantía del servicio es válida para pasaportes extraviados fuera del país de residencia del titular y/o de emisión del pasaporte.

15. Transmisión de mensajes urgentes:

15.1. EL OPERADOR transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a los beneficios contemplados en estas Condiciones Generales.

16. Localización y asistencia en caso de extravío de documentos, tiquetes y/o equipajes:

16.1. EL OPERADOR asesorará a EL BENEFICIARIO para la denuncia del extravío, hurto o robo de su equipaje y efectos personales.

17. Servicio de Conserjería:

17.1. EL OPERADOR, con cargo a EL BENEFICIARIO, coordinará el envío de flores, champaña, vinos y obsequios; referencia de almacenes, proveedores de bienes y servicios, consulados y embajadas; recomendaciones y reservas de restaurantes; información y reservas para shows y eventos; colaboración en la búsqueda de objetos personales perdidos; información sobre el tiempo y vacunas requeridas; requerimientos para visados; referencia para arreglo de conferencias y servicios de traslados.

17.2. Servicios especiales para TARJETAS EMPRESARIALES: Este solo es un servicio de asesoría y los costos en que se incurran deben ser asumidos por EL BENEFICIARIO.

17.2.1. Servicios de Información pre-viaje:

EL OPERADOR lo asesorará en los requisitos para la obtención de visas o documentos especiales que pueda necesitar para su próximo viaje.

17.2.2. Asistencia personal:

EL OPERADOR le brindará un servicio de información acerca de nuevos vuelos, lugares para visitar o comer y le ayudará para realizar las reservas necesarias.

17.2.3. Traslado al aeropuerto:

EL OPERADOR lo asistirá para coordinar los traslados desde y hacia el aeropuerto

17.2.4. Servicio de taxi:

EL OPERADOR le asistirá para gestionar servicios de taxis en su ciudad de destino.

17.2.5. Asistencia turística:

EL OPERADOR le brindará información sobre lugares turísticos para visitar en su ciudad de destino y le ayudará a realizar las reservas hoteleras requeridas.

17.2.6. Soporte IT:

EL OPERADOR Le brindará información sobre proveedores que lo pueden asistir con los problemas tecnológicos que le puedan surgir en su PC o smart phone.

IMPORTANTE: Los servicios indicados están estrictamente limitados a la atención y coordinación de los servicios requeridos. Por tanto, EL OPERADOR no asumirá gastos por la prestación de los mismos.

#### 17.2.7. Esta cobertura SOLO APLICA PARA TARJETAS DE CRÉDITO EMPRESARIALES

18. Compensación por pérdida de equipaje en línea aérea comercial:

18.1. En caso de pérdida total y definitiva del equipaje, se compensará a EL BENEFICIARIO hasta la misma suma que le indemnice la Compañía Aérea. No aplica en caso de pérdida parcial o saqueo del equipaje.

18.2. La suma de la indemnización de la Compañía Aérea y de la compensación de EL OPERADOR no podrá superar de ninguna manera el tope económico indicado en las Condiciones Generales, según tipo de Tarjeta.

18.3. La indemnización se refiere exclusivamente a equipaje despachado en bodega de aeronave, en vuelo comercial internacional sujeto a la reglamentación de la IATA.

18.4. Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

18.4.1. Que EL OPERADOR haya sido notificado del hecho por EL BENEFICIARIO dentro de las 24 horas siguientes de ocurrido el evento donde se registró la pérdida.

18.4.2. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional o doméstico de conexión como parte de su trayecto internacional.

18.4.3. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en bodega.

18.4.4. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado al personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.

18.4.5. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya abonado a EL BENEFICIARIO la indemnización prevista por ella.

18.4.6. En caso que la línea aérea le ofreciere a EL BENEFICIARIO como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes, EL OPERADOR procederá a pagar la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

18.4.7. Si el equipaje no es entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas, contadas a partir del momento en que se realiza la denuncia a la línea aérea, el titular recibirá una compensación de acuerdo al monto indicado en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Dicha indemnización se habilitará nuevamente por cada lapso adicional de 8 (ocho) horas, hasta completar el monto máximo de cobertura para este concepto.

18.5. Exclusiones particulares: La compensación prevista en esta cláusula no cubre:



18.5.1. A EL BENEFICIARIO que sea un operador o miembro de la tripulación en el medio de transporte que dio origen al acontecimiento.

18.5.2. Cuando se presente retención o aprehensión por parte de aduanas u otras autoridades gubernamentales.

18.5.3. Si la demora ocurre en el vuelo de regreso al país de residencia habitual de EL BENEFICIARIO, no se otorgará compensación alguna.

18.6. En caso de extravío de equipaje, siga estas instrucciones:

18.6.1. Inmediatamente constatada la falta del equipaje, diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes, solicite y complete el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report).

18.6.2. EL BENEFICIARIO debe comunicarse con EL OPERADOR dentro de las 24 horas siguientes a ocurrido el evento.

18.6.3. Al regresar al país de origen presente a las oficinas de EL OPERADOR la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R., Documento de identidad o Pasaporte, copia de su Tarjeta Davivienda
- Pasaporte, incluyendo sellos de entrada y salida
- Original del recibo de indemnización de la línea aérea (para la indemnización por pérdida total) y/o copia del comprobante bancario de cobro de dicha indemnización.
- Comprobantes originales de los gastos efectuados

19. Compensación por la demora en la devolución del equipaje:

19.1. Si el equipaje no es entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas, contadas a partir del momento en que se realiza la denuncia a la línea aérea, el titular recibirá una compensación de acuerdo al monto indicado en la página [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com). Dicha indemnización se habilitará nuevamente por cada lapso adicional de 8 (ocho) horas, hasta completar el monto máximo de cobertura para este concepto.

19.2. Si la demora ocurre en el vuelo de regreso al país de residencia habitual de EL BENEFICIARIO, no se otorgará compensación alguna.

19.3. Tope de cobertura: según franquicia y categoría de Tarjeta.

20. Transferencia de fondos y fianza penal:

20.1. Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista, y contra su previo depósito en la oficina de EL OPERADOR, ésta gestionará la entrega a EL BENEFICIARIO, en el país donde se encuentre, de cantidades de dinero hasta el límite especificado en estas Condiciones Generales según tipo de Tarjeta Davivienda.

20.2. Esta cobertura será aplicada una sola vez durante el transcurso del viaje de EL BENEFICIARIO.

20.3. Si EL BENEFICIARIO fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, EL OPERADOR gestionará el envío de las cantidades de dinero especificadas en estas Condiciones Generales, según tipo de Tarjeta Davivienda, para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de EL OPERADOR, por cuenta de EL BENEFICIARIO.

21. Asistencia legal por accidente de tránsito:

21.1. EL OPERADOR asumirá los gastos que ocasione la defensa civil o penal de EL BENEFICIARIO, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. EL OPERADOR se hará cargo de los honorarios del abogado hasta los topes indicados según tipo de Tarjeta Davivienda.

22. Envío y entrega de la tarjeta de crédito:

22.1. En caso presentar inconvenientes con el plástico o tarjeta de crédito que imposibiliten al titular a transar con el mismo, EL OPERADOR coordinará el envío de la Tarjeta de reposición que el Banco reexpida, a la ciudad en que se encuentre el Titular Principal o Adicional.

22.2. Esta asistencia solo puede ser solicitada por el BENEFICIARIO de la tarjeta de crédito.

22.3. El envío de la tarjeta estará sujeto a los tiempos y costos del transportador contratado, los cuales serán informados en la llamada.

22.3. Este servicio sólo se prestará a los clientes que permanezcan fuera del país 15 días a partir de la fecha de solicitud de la asistencia debido a que por razones de logística y tiempos de entrega previstos por el transportador es imposible entregarla en un tiempo inferior.

22.4. En caso de que el motivo de esta asistencia sea el deterioro, pérdida o robo de la tarjeta de crédito, el valor del envío deberá ser asumido por el BENEFICIARIO, el cual será cargado a la tarjeta de crédito que presente el inconveniente.

23. Avances en efectivo por inconvenientes con la tarjeta de crédito:

23.1. En caso de presentar inconvenientes con la tarjeta de crédito, sujeto a previa aprobación del Banco y con cargo a la tarjeta del BENEFICIARIO, EL OPERADOR entregará al mismo la cantidad de dinero que el Banco le haya aprobado de acuerdo a las coberturas, según tipo de tarjeta que se encuentran publicadas en la página web [www.davivienda.com](http://www.davivienda.com).

23.2. Esta asistencia solo puede ser solicitada por el titular (BENEFICIARIO) de la tarjeta de crédito.

23.3. Los avances en efectivo estarán sujetos a la aprobación y las políticas de crédito que el Banco tenga establecidas.

23.4. Este servicio estará disponible únicamente en aquellas ciudades en las que existan oficinas o agentes de EL OPERADOR o en las que existan sucursales de empresas de transferencias internacionales de dinero.

23.5. En caso de que el motivo de esta asistencia sea el deterioro, pérdida o robo de la tarjeta de crédito, el valor del envío deberá ser asumido por el BENEFICIARIO, el cual será cargado a la tarjeta de crédito que presente el inconveniente.

DÉCIMA OCTAVA.- SUBROGACIÓN DE DERECHOS: EL OPERADOR se subrogará hasta por el monto establecido en estos términos y condiciones y hasta los límites aplicables por el suministro de servicios a EL BENEFICIARIO, en los derechos y causas contra terceros responsables de los actos que resulten de lesiones o daños para los que EL OPERADOR prestó asistencia a dicho BENEFICIARIO.