

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, 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, no 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.

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.

Central Operativa: Oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por EL BENEFICIARIO con motivo de su asistencia.

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 panificable 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 pudiese 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, usualmente, 3 o más veces durante un año calendario.

Residencia habitual: País en el que EL BENEFICIARIO haya permanecido más de 120 días, corridos o no, en el último año calendario tomando como referencia la fecha en la que solicita asistencia.

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 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 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 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.

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. 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. 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.

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. 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: Sin límite.
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.

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 a contar los días de cobertura, los cuales pueden variar dependiendo el tipo de tarjeta de crédito que posea EL BENEFICIARIO.
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 de manera inmediata 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 las 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 a través de cualquier medio dispuesto por EL OPERADOR (chat, app, teléfono o página web) 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, 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, 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.davivienda.com, no tomará a su cargo el costo de ninguna asistencia sin su previo conocimiento y autorización.

Prevía evaluación del caso y una vez descartadas posibles exclusiones, EL OPERADOR decidirá si toma a cargo los gastos generados por la asistencia lo cual estará sujeto al cumplimiento de las siguientes condiciones:

- (1) No podrán superar los topes establecidos para la asistencia brindada según lo establecido en la página www.davivienda.com.
- (2) No podrán superar los valores que EL OPERADOR hubiera abonado a un prestador de su red por la misma asistencia.
- (3) Se deberá ajustar a los valores de uso habitual en el país o región donde se produjo la emergencia médica. Para los casos específicos ocurridos en USA los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary amount" ("Valores de uso habitual y corriente").

No se tomará a cargo ningún gasto ni se efectuará ningún reembolso de gastos devengados en situación de emergencia médica, si no se diera estricto cumplimiento al procedimiento indicado en el presente reglamento.

3. Aceptar las soluciones indicadas por EL OPERADOR. Permitir la repatriación a su país de residencia habitual 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 rembolsar 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 SÉPTIMA. - 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 residencia habitual, 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 residencia habitual. 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 y autorizados por el equipo médico de EL OPERADOR.

- 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 residencia habitual, 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. Terapia de recuperación física en caso de traumatismo: si el Departamento Médico de EL OPERADOR lo autorizara y habiendo sido prescripto por el médico tratante, EL OPERADOR tomará a su cargo hasta diez (10) sesiones de terapia de recuperación física.

- 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, hasta el tope indicado por este concepto en www.davivienda.com siempre y cuando el evento no corresponda a alguna de las exclusiones estipuladas en el numeral 2.11.8 de éste reglamento.

- 2.8. Asistencias médicas para mujeres en estado de embarazo: EL OPERADOR 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 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 residencia habitual.

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 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. Así mismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

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 incluyendo, pero no limitado a: 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 ciclovía 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 la página www.davivienda.com.

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

mentales y nerviosas.

- 2.11.10. Controles de tensión. Hipertensión e hipotensión arterial y sus consecuencias.
- 2.11.11. 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.
- 2.11.12. 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.
- 2.11.13. 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.
- 2.11.14. Eventos ocurridos durante actos de guerra, terrorismo u otra alteración grave del orden público.
- 2.11.15. Los actos intencionados y de mala fe de EL BENEFICIARIO o de sus apoderados.
- 2.11.16. El cáncer y todos sus tratamientos.
- 2.11.17. 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.
- 2.11.18. Lesiones por participar en apuestas o peleas.
- 2.11.19. Cirugías plásticas y tratamientos rejuvenecedores o estéticos.
- 2.11.20. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
- 2.11.21. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
- 2.11.22. 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.

2.11.23. 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.

2.12. Límite agregado por catástrofe: Las asistencias contempladas en este condicionado tienen un límite agregado por Catástrofe de dos millones quinientos mil dólares (USD 2.500.000), cualquiera sea el número de EL BENEFICIARIO por evento o el tipo de tarjetas que EL BENEFICIARIO posea.

2.13. La suma asegurada es por BENEFICIARIO. No obstante, en caso de un evento que involucre a más de un BENEFICIARIO y cualquiera sea la cantidad de BENEFICIARIOS involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima por todas los BENEFICIARIOS afectados, no será mayor al monto al monto indicado en la página www.davivienda.com como máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos indicados en www.davivienda.com, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en las condiciones por tipo de tarjeta de crédito.

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 como consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente. 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.

Así mismo, 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 habitual 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:

En caso que la hospitalización de un BENEFICIARIO que no viaje acompañado, fuese superior a cinco (5) días calendario, EL OPERADOR se hará cargo del costo del traslado de un familiar por única vez durante el periodo de vigencia indicado en la página www.davivienda.com, mediante la compra de un billete aéreo en clase turista o económica, sujeto a disponibilidad de lugar, para que éste acompañe al BENEFICIARIO durante dicho período de hospitalización. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que todo el período de hospitalización previsto esté comprendido dentro de las condiciones de cobertura según el tipo de tarjeta de crédito más siete (7) días

complementarios.

- 6.1. 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. Los gastos tienen un límite diario y un máximo total los cuales pueden ser consultados en www.davivienda.com.
- 6.2. Acompañamiento en caso de fallecimiento de EL BENEFICIARIO: 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 habitual. 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 habitual 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 habitual 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 viere 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 en clase turista o económica 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 sobrepase los topes de cobertura previstos, El BENEFICIARIO podrá solicitar al Banco, en calidad de préstamo, una extensión de los topes 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 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.

La garantía del servicio es válida para pasaportes extraviados fuera del país de residencia habitual de EL BENEFICIARIO 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, operadores 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 sólo aplica para Tarjetas de Crédito Empresariales.

18. Indemnización por extravío del equipaje:

- 18.1. EL OPERADOR indemnizará a EL BENEFICIARIO por kilogramo despachado, detallado en el talón de despacho de equipaje (bag tag), y equipaje completo perdido, hasta el monto USD 40 por Kg despachado de acuerdo a las condiciones descritas en la página www.davivienda.com. En caso de que el peso del equipaje no pueda ser determinado, éste se calculará tomando la suma indemnizada por la línea aérea sobre el monto indemnizatorio por kilogramo que ésta utilice.

18.2. Disposiciones generales para la indemnización:

- 18.2.1. El BENEFICIARIO tendrá derecho a percibir hasta el monto máximo indicado en la página www.davivienda.com, sin importar la cantidad de eventos (demora o pérdida) que pudieran ocurrir durante la vigencia según las condiciones de su tarjeta de crédito.

- 18.2.2. No se tomará en consideración el contenido y/o valor real del equipaje extraviado.

- 18.2.3. La indemnización a EL BENEFICIARIO será complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en la página www.davivienda.com. En caso de indemnización complementaria, el importe de la misma se determinará como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto que se determine, siempre hasta el límite máximo indicado por las condiciones establecidas en la página www.davivienda.com. No será válida compensación alguna si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido.

- 18.2.4. La indemnización por demora o extravío de equipaje deberá ser tramitada por EL BENEFICIARIO en cualquier central de EL OPERADOR. Si EL BENEFICIARIO se encontrara en un lugar donde EL OPERADOR no cuente con oficinas, deberá comunicarse con EL OPERADOR la línea de atención del programa la cual podrá consultar en www.davivienda.com y seguir las instrucciones para solicitar formalmente la indemnización correspondiente, que quedará siempre supeditada a la presentación y verificación de la documentación pertinente.

- 18.2.5. Si el extravío del equipaje ocurre en el vuelo de regreso al país de residencia habitual de EL

BENEFICIARIO, no se otorgará indemnización alguna por la demora en la localización y entrega del equipaje.

18.2.6. Monto declarado: En ningún caso la indemnización por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por EL BENEFICIARIO, y si así sucediera se limitará consecuentemente la compensación suplementaria o complementaria que corresponda.

18.3. Documentación requerida:

18.3.1. Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report).

18.3.2. Pasaporte, incluyendo sellos de entrada y salida.

18.3.3. Constancia de entrega del equipaje con fecha y hora emitida por la línea aérea o el tercero que ésta designe para su entrega.

18.3.4. Documento emitido por la aerolínea que indique pérdida o cese de búsqueda (para la indemnización por pérdida total), el cual determina la indemnización que realizará la aerolínea al pasajero.

18.4. Otras condiciones:

18.4.1. Los daños al equipaje y/o faltantes parciales o totales de contenido no darán lugar a compensación ni indemnización alguna.

18.4.2. La indemnización por pérdida total de equipaje se abonará a EL BENEFICIARIO sólo en el país de residencia habitual.

18.4.3. Cuando dos o más personas comparten el mismo equipaje extraviado, se prorrateará entre los mismos la indemnización.

18.4.4. Todas las indemnizaciones descriptas se abonarán en pesos colombianos (COP).

18.5. Requisitos para obtener las indemnizaciones:

18.5.1. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo internacional (fuera del país de residencia habitual) en un avión de línea aérea regular.

18.5.2. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado a nombre de EL BENEFICIARIO y en la bodega del transporte aéreo indicado.

18.5.3. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto EL BENEFICIARIO al finalizar el viaje.

18.5.4. Que la falta de localización del equipaje haya sido informada por EL BENEFICIARIO a EL OPERADOR dentro de las 24 horas desde el momento en que se constató dicha falta.

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

18.6.1. AL BENEFICIARIO que sea un operador o miembro de la tripulación en el medio de transporte que dio origen al acontecimiento.

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

19. Compensación por la demora en la devolución del equipaje:
- 19.1. EL OPERADOR indemnizará a EL BENEFICIARIO por la demora en la entrega del equipaje por parte de la línea aérea.
- 19.2. Si el equipaje no es entregado dentro de las primeras ocho (8) horas, contadas a partir del momento en que se realiza la denuncia a la línea aérea, EL BENEFICIARIO recibirá una indemnización de U\$D 50 cada ocho (8) horas mientras el equipaje no sea localizado de acuerdo al monto indicado en la página www.davivienda.com.
- 19.3. Si dos o más BENEFICIARIOS comparten el mismo equipaje extraviado, se prorrateará entre los mismos la indemnización.
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 BENEFICIARIO a transar con el mismo, EL OPERADOR coordinará el envío de la tarjeta de crédito de reposición que el Banco reexpida, a la ciudad en que se encuentre EL BENEFICIARIO.
- 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.
- 22.4. Este servicio sólo se prestará a los clientes que permanezcan fuera del país de residencia habitual

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.

22.5. 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.

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.

23.2. Esta asistencia solo puede ser solicitada por EL BENEFICIARIO.

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.

24. Reembolso de gastos por vuelo retrasado o cancelado:

24.1. Solo para los productos que lo incluyan expresamente en las condiciones indicadas en la página www.davivienda.com.

24.2. Si el vuelo internacional de EL BENEFICIARIO se retrasa por más de seis (6) horas consecutivas desde la hora de partida programada originalmente por la aerolínea, y siempre y cuando en ese tiempo no tenga ninguna otra alternativa de transporte, EL OPERADOR reembolsará los gastos en concepto de alojamiento, taxi y alimentación realizados por EL BENEFICIARIO durante ese lapso y hasta el límite indicado en la página www.davivienda.com.

EL OPERADOR reembolsará hasta cincuenta dólares (USD50) sin necesidad de presentación de comprobantes. A partir de esa suma sólo reembolsará, con el límite máximo indicado en la página www.davivienda.com para éste concepto, los gastos informados contra la presentación de los respectivos comprobantes que acrediten en forma fehaciente su ocurrencia, siempre que sean lógicos y razonables, más la constancia de la compañía aérea certificando la demora o cancelación sufrida y sus motivos. Para percibir éste reembolso EL BENEFICIARIO deberá haber contactado a EL OPERADOR a la línea de atención del programa la cual podrá consultar en www.davivienda.com en un plazo máximo de 24 horas desde realizada la denuncia con la aerolínea.

NOTA: Este beneficio no se otorgará si EL BENEFICIARIO viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio ni a algún destino ubicado dentro del mismo país de residencia habitual. Este servicio no se

aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea.

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.

DÉCIMA NOVENA. - CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR: En este reglamento de asistencia en viaje, EL OPERADOR está expresamente liberado, exento o excusado de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que EL BENEFICIARIO sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como problemas climáticos, catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, tráfico aéreo inusual; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, EL OPERADOR se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.