

**ANEXO DE ASISTENCIA NACIONAL TARJETAS  
BANCO GNB SUDAMERIS**

Mediante el presente documento, el Banco GNB SUDAMERIS S.A, en adelante “El Banco”, ofrecerá como beneficio a sus tarjetahabientes, la prestación de los servicios de asistencia, por medio de MAWDY, en adelante “El Contratista”, contenidos en las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: OBJETO**

El Contratista garantiza la puesta a disposición del tarjetahabiente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, cuando éste se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido en el curso de un viaje fuera de su domicilio habitual, realizado en cualquier medio de locomoción, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente anexo y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

**SEGUNDA: DEFINICIONES**

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

**1. Tarjetahabiente:**

Titular de las tarjetas emitidas por el Banco GNB SUDAMERIS en cualquiera de las franquicias Visa y/o MasterCard (Clásica, Oro, Platinum, Signature, Black e Infinite y Empresarial/Corporativa) y a quien corresponden, en su caso, los derechos derivados del contrato.

Para los efectos de este anexo, tienen además la condición de beneficiario:

- El titular de la tarjeta.
- El cónyuge, los ascendientes y los descendientes en primer grado del titular de la tarjeta, estos son los hijos menores de 25 años, siempre que convivan con estas y a sus expensas, aunque viajen por separado y en cualquier medio de locomoción.

**TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL**

El derecho a las prestaciones de este anexo comenzará a partir del kilómetro 100 desde la dirección de domicilio del beneficiario. Las coberturas referidas se extenderán al territorio de la República de Colombia, siempre y cuando la

permanencia del beneficiario y/o beneficiario(s) fuera de su domicilio habitual, no sea superior a 100 días.

#### **CUARTA: EDAD DE INGRESO Y PERMANENCIA**

El derecho a las prestaciones del presente anexo no tiene límite de edad o permanencia del beneficiario.

#### **QUINTA: COBERTURAS A LAS PERSONAS**

Las coberturas relativas a las personas aseguradas son las relacionadas en este artículo, que se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

##### **a. Gastos médicos por accidente o enfermedad**

Si durante el viaje el beneficiario sufre un accidente o enfermedad amparada por la póliza, el Contratista se encargará de organizar y asumir los gastos de asistencia médica de urgencia que se generen por:

- Hospitalización.
- Intervención quirúrgica.
- Honorarios médicos.
- Productos farmacéuticos hospitalarios prescritos por el médico tratante.

El valor cubierto bajo este amparo opera por evento, de acuerdo con lo relacionado en el cuadro de servicios.

##### **b. Gastos odontológicos por enfermedad o accidente**

Si durante el viaje el beneficiario sufre un accidente o enfermedad odontológica amparada por la póliza, El Contratista se encargará de organizar y asumir los gastos de asistencia odontológica de urgencia.

El valor beneficiario cubierto bajo este amparo opera por evento, de acuerdo con lo relacionado en el cuadro de servicios.

##### **c. Traslados médicos de emergencia**

Una vez clasificada la situación, en cualquier caso de ser requerida una intervención médica hospitalaria, El Contratista coordinará, contactará y hará un seguimiento 100% del arribo de unidades médicas especializadas (de alta, media o baja

complejidad según el caso y el lugar), para transportar el beneficiario hasta el centro hospitalario más cercano.

#### **d. Evacuación médica de emergencia**

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

#### **e. Gastos complementarios de ambulancia**

En caso de traslado por lesión o enfermedad, El Contratista organizará y pagará los servicios de traslado en ambulancia del beneficiario, hasta el aeropuerto, y una vez transportado, desde el aeropuerto hasta su domicilio o hasta un centro hospitalario; o desde el lugar de hospitalización al domicilio del beneficiario.

#### **f. Medicamentos**

Si durante la permanencia del beneficiario fuera de su domicilio habitual, sufre un accidente o una enfermedad que no requiera de su hospitalización, El Contratista cubrirá el valor del medicamento prescrito por el médico tratante hasta por la suma establecida en el cuadro de servicios.

#### **g. Gastos de hotel por convalecencia**

Si durante el viaje y por prescripción médica de incapacidad que impida la continuación del viaje, el beneficiario tuviera que prolongar su estadía, El Contratista se hará cargo de los gastos de alojamiento y alimentación en un hotel hasta por la suma establecida en el cuadro de servicios.

#### **h. Interrupción del viaje**

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

**i. Gastos de acompañamiento de familiar**

Cuando el beneficiario debe permanecer hospitalizado por más de 5 días El Contratista coordinará el traslado de un familiar en vuelo regular de aerolínea comercial y cubrirá los gastos de alojamiento y alimentación hasta por 5 días y hasta el límite indicado en el cuadro de servicios..

**j. Transporte de ejecutivos**

Si el beneficiario de la póliza es una persona jurídica, en el caso que uno de sus ejecutivos estando de viaje en el exterior por comisión laboral, sea hospitalizado por una lesión o enfermedad súbita o por fallecimiento, y no pudiendo posponerse la agenda de viaje, El Contratista soportará los gastos del tiquete de ida y vuelta en aerolínea comercial de un ejecutivo designado por el beneficiario para sustituirle y cumplir con la misión laboral encomendada al primero.

**k. Retorno y acompañamiento de menores**

Si los menores de 15 años que viajan con el beneficiario y/o beneficiario(s) y por causa de un accidente o enfermedad o traslado de éste quedan desatendidos y no pudieran continuar el viaje, El Contratista organizará su regreso y pagará la tarifa aérea en clase económica para su retorno al país de residencia, proporcionando una persona que los acompañe, siempre y cuando los menores no puedan efectuar tal regreso con el boleto aéreo original.

Si fuese necesario continuar el viaje, El Contratista pagará un pasaje en clase económica, más los gastos que genere dicho regreso, para que un familiar se haga cargo del menor y lo regrese al país de residencia.

**l. Traslado de restos mortales**

En caso de fallecimiento del beneficiario durante el viaje, El Contratista efectuará los trámites para el transporte de los restos mortales dentro del territorio nacional y asumirá los gastos de traslado desde el sitio de defunción hasta su ciudad de residencia, en aerolínea comercial vuelo regular. Quedan expresamente excluidos de esta prestación los servicios religiosos, funerales y ataúdes especiales.

**m. Contacto con el médico de cabecera**

Si por solicitud del beneficiario que habiendo sufrido un accidente o una enfermedad, originada o no por una preexistencia, requiere contactarse con su médico de cabecera, El Contratista pondrá a su disposición la central de alarma para localizarlo y cubrirá los gastos originados para efectuar el contacto telefónico.

**n. Asistencia administrativa**

Si el beneficiario estando de viaje en, pierde o le es robado un documento importante para la continuación del viaje, El Contratista le proporcionará la información necesaria para las diligencias concernientes al reemplazo de tales documentos.

**o. Pagos de honorarios legales**

En caso de que durante el viaje, el beneficiario tenga un problema de tipo legal con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente que no tenga relación con actividades comerciales, ni esté relacionado con cargos de tráfico y/o posesión de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otra acción criminal, El Contratista pagará los honorarios de abogados que le asesorarán en los trámites iniciales de defensa. Esta cobertura ampara tales honorarios hasta un límite establecido en el cuadro de servicios.

**p. Adelanto de fondos**

El Contratista garantizará en calidad de préstamo al beneficiario el pago de una fianza legal exigida por las autoridades para su libertad condicional hasta un límite establecido, cuando el beneficiario fuera detenido imputándosele una responsabilidad en un accidente, siempre que el mismo no se trate de cargos por tráfico y/o posesión de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otra acción criminal.

Esta cobertura está sujeta a la verificación de dichos cargos tanto nacional como internacionalmente. Si durante el proceso el beneficiario no asiste a cualquier citación del tribunal o entidad judicial respectiva, El Contratista podrá exigir el reintegro inmediato del préstamo. En cualquier circunstancia, el préstamo otorgado perentoriamente dentro de los 90 días calendario siguiente al desembolso realizado. El titular acepta cumplir con todos los requisitos que el operador de asistencia le exija para el otorgamiento de dicho préstamo.

**q. Conserjería y servicios de información**

El Contratista informará o comunicará sobre los siguientes servicios a nivel nacional e internacional:

- Información de eventos y espectáculos culturales en las principales ciudades del mundo.
- Información de restaurantes.

- Información para la compra de tiquetes para teatro, conciertos y eventos deportivos

**r. Conexión con profesionales**

El Contratista, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de los proveedores de la red, que sean requeridos por él. Este servicio es solo de información, por lo que El Contratista no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

**s. Transmisión de mensajes urgentes**

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

**SEXTA: COBERTURAS AL EQUIPAJE****a. Localización y transporte de equipaje**

El Contratista asesorará al beneficiario para la denuncia del hurto o extravío de su equipaje y efectos personales en vuelo regular de aerolínea comercial o en una compañía de transporte terrestre. En caso de su recuperación se encargará de su traslado hasta su lugar de destino o hasta el domicilio del beneficiario, según las circunstancias de tiempo y de lugar.

**b. Demora o extravío del equipaje**

En caso de que el equipaje del beneficiario se extraviara durante el viaje en vuelo regular de aerolínea comercial, y no fuese recuperado dentro de las 24 horas siguientes a su llegada, El Contratista abonará al beneficiario la cantidad establecida, sin perjuicio de los valores que le reconozca la aerolínea por tal concepto. Esta cobertura únicamente aplica para viaje con destinos diferentes al lugar de domicilio.

**c. Pérdida definitiva del equipaje**

Si el beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje durante su transporte en aerolínea comercial o en una compañía de transporte terrestre, El Contratista le reconocerá como indemnización según el peso del equipaje aforado hasta por la suma de USD 60 por cada kilogramo, hasta el máximo de cobertura establecida en el cuadro de servicios.



i	Gastos de acompañamiento de un familiar	Incluido en el límite	Incluido en el límite	Incluido en el límite			
j	Transporte de ejecutivos	No cubierto	No cubierto	No cubierto	No cubierto	No cubierto	Incluido en el límite
k	Acompañamiento de menores de 15 años	Incluido en el límite	Incluido en el límite	Incluido en el límite			
l	Traslado de restos mortales	Incluido en el límite	Incluido en el límite	Incluido en el límite			
m	Contacto con el médico de cabecera	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada
n	Asistencia administrativa	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada
o	Pago de honorarios legales	No cubierto	USD 2.500	USD 2.500	USD 3.000	USD 3.500	USD 2.500
p	Adelantos de fondos	USD 8.000	USD 10.000	USD 15.000	USD 18.000	USD 20.000	USD 10.000
q	Conserjería y servicios de información	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada
r	Conexión con profesionales	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada
s	Transmisión de mensaje urgentes	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada	Cobertura ilimitada
<b>COBERTURAS AL EQUIPAJE</b>							
a	Localización y transporte de equipaje	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado	Ilimitado
b	Demora o extravío de equipaje	USD \$170	USD 180	USD 400	USD 700	USD 1.000	USD 150
c	Pérdida definitiva de equipaje	USD \$600	USD 650	USD 700	USD 1.700	USD 2.200	USD 600
<b>OTRAS COBERTURAS</b>							
a	Compensación por hurto calificado de equipos portátiles	No cubierto	No cubierto	No cubierto	USD 1.000 un evento por vigencia anual	USD 1.500 un evento por vigencia anual	USD 500 un evento por vigencia anual

## NOVENA: EXCLUSIONES GENERALES

No son objeto de la cobertura de asistencia las prestaciones y hechos siguientes:

- a) Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de—l Contratista; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con el Contratista.
- b) Las enfermedades, defectos o lesiones derivadas de padecimientos crónicos o de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje, preexistente y/o congénita (conocidas o no por el beneficiario).

- c) La muerte producida por suicidio, y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa.
- d) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del beneficiario.
- e) La asistencia y gastos por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, ni por enfermedades mentales y/o eventos de orden psiquiátrico de carácter agudo crónico.
- f) Lo relativo y derivado de prótesis y anteojos.
- g) Lo relativo y derivado de gastos de asistencia por embarazo, parto y sus complicaciones.
- h) Las asistencias y gastos derivados de prácticas deportivas en competición.

Quedan excluidos de la cobertura objeto del presente anexo las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del beneficiario.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- c) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- f) Los que se produzcan con ocasión de la participación del beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.

## **DÉCIMA: OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO**

En caso de evento cubierto por el presente anexo, el beneficiario deberá solicitar siempre la asistencia por teléfono, a la Unidad de Servicio al cliente, debiendo indicar su nombre, el destinatario de la prestación, el número de la cédula de

ciudadanía, o cédula de extranjería, los 6 primeros números de la tarjeta, el lugar dónde se encuentra, el número de teléfono y el tipo de asistencia que precisa

En cualquier caso no podrán ser atendidos los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a esta Compañía.

#### **DÉCIMA PRIMERA: INCUMPLIMIENTO**

El Contratista queda relevado de responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del beneficiario o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo.

Si el beneficiario solicitara los servicios de asistencia y el Contratista no pudiera intervenir directamente, por causa de fuerza mayor, los gastos razonables en que se incurra serán reembolsados, previa presentación de los correspondientes recibos, siempre que tales gastos se hallen cubiertos.

#### **DÉCIMA SEGUNDA: LÍMITE RESPONSABILIDAD**

El proveedor de servicios responde por los riesgos amparados de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente Anexo. En consecuencia no será responsable de coberturas adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significará: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

#### **DÉCIMA TERCERA: REEMBOLSOS**

El beneficiario deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente anexo, una autorización de El Contratista, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar su nombre, el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, los 6 primeros números de la tarjeta, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, El Contratista dará al beneficiario un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas (originales o copias) de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

De cualquier manera, El Contratista se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente anexo en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.