

PROGRAMAS DE ASISTENCIAS

I. CONSIDERACIONES PRELIMINARES

- a) El presente ANEXO establece las características generales, coberturas y exclusiones de los servicios de asistencia establecidos en el Programa de Asistencia para tarjeta Diamante del BANCO POPULAR.
- b) BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE con el Programa De Asistencia, le brindará a sus Suscriptores y/o Usuarios (en adelante el Afiliado, servicios de asistencia en: orientación médica telefónica, enfermera por incapacidad, médico a domicilio, mesero, ambulancia, transporte a citas médicas, coordinación de citas médicas, acompañamiento a diligencias, mensajería para recoger exámenes médicos y recordación de citas especiales tan solo comunicándose a la línea dedicada para tal fin.
- c) Por solicitud del Afiliado o sus Beneficiarios al centro de atención telefónica, BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE línea Diamante 018000189970 Enviada 09-10-2015 a través de CONTINENTAL ASSIST dispondrá de todos aquellos recursos necesarios para la inmediata atención de cualquier emergencia o solicitud de referencias, sujetándose para ello al presente anexo.

II. DEFINICIONES

Siempre que se utilicen letras mayúsculas en las presentes condiciones generales, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- a) **ACCIDENTE:** Todo acontecimiento que provoque daños físicos a un usuario o alguno de sus beneficiarios causado única y directamente por una causa externa, violenta, fortuita, imprevista y evidente que ocurra durante la vigencia del contrato.
- b) **AFILIADO(S):** Persona natural que sea Suscriptor y/o Usuario de BANCO POPULAR que sea portador de una tarjeta de crédito DIAMANTE.
- c) **BENEFICIARIO(S):** Son beneficiarios del AFILIADO, sus nietos menores de dieciocho (18) años que vivan permanentemente en el mismo domicilio, quienes podrán gozar de todos los servicios del PROGRAMA DE ASISTENCIA de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en presente anexo.

- d) **DOMICILIO:** Es el lugar de uso habitacional y habitual del Afiliado dentro del territorio nacional el cual ha registrado en la base de datos de BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE.
- e) **EMERGENCIA:** Hecho súbito e imprevisto que ponga en riesgo la integridad física del Afiliado o Beneficiario, así como la seguridad y utilización de sus bienes objeto de asistencia, con un carácter máximo de 48 horas a consecuencia de un evento cubierto.
- f) **FECHA DE INICIO:** Fecha a partir de la cual los servicios de asistencia que ofrece BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE estarán a disposición de los portadores de esta tarjeta.
- g) **GRUPO FAMILIAR:** El Afiliado y sus Beneficiarios.
- h) **PROGRAMA DE ASISTENCIA:** Los programas de asistencia son el conjunto de servicios de asistencia que el Afiliado o Beneficiario tienen derecho a solicitar y recibir de BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE según el plan contratado por el Afiliado de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.
- i) **SERVICIOS:** Es la asistencia que se le brinda a el titular de una tarjeta de crédito DIAMANTE de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones establecidas en el presente anexo.

Parágrafo: El titular de una tarjeta de crédito DIAMANTE de ahora en adelante llamado AFILIADO.

III. DESCRIPCIÓN DE SERVICIOS, COBERTURAS Y EXCLUSIONES

1. ASISTENCIA ADULTO MAYOR

a) **ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA:**

Por solicitud del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST brindará orientación médica telefónica, ante cualquier emergencia que tenga el AFILIADO. Este servicio se prestará sin límite de eventos al año.

b) **ENFERMERA A DOMICILIO POR INCAPACIDAD**

Por solicitud del AFILIADO y previa evaluación del operador médico, CONTINENTAL ASSIST enviará personal de enfermería hasta el domicilio para hacerle un chequeo, revisión o diagnóstico derivado de una emergencia médica siempre y cuando se encuentre con una incapacidad mayor de 5 días. Este servicio cubre el costo de la visita médica y los medicamentos que se suministren al momento de la atención de la emergencia (primera dosis), siempre que no excedan los 15 Salarios Mínimos legales diarios por evento, con un límite de dos (2) eventos por año. Este servicio únicamente se prestará dentro

Dirección: Autopista Norte No. 103-34 Oficina 705

Bogotá - Colombia

Tel. Oficina: +(57) 1 744 8664

Email: colombia@continentalassist.com

www.continentalassist.com

del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia.

c) MEDICO A DOMICILIO

Por solicitud del AFILIADO, y previa evaluación del operador médico, CONTINENTAL ASSIST se contactará con un médico para que se desplace hasta el domicilio del AFILIADO, para hacer una revisión o diagnóstico, derivado de una emergencia médica repentina, que no haya sido causada por una preexistencia y cuyo tiempo transcurrido no sea superior a 48 horas. Este servicio se prestara por dos (2) eventos al año. Este servicio únicamente se prestará dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia.

d) MESERO PARA EVENTOS

Por Solicitud del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST coordinará un servicio de mesero para eventos que se organicen dentro de la vivienda habitual del AFILIADO. Este servicio tiene una cobertura de una persona hasta por cinco (5) horas. El servicio deberá ser solicitado con una anticipación máxima de 48 horas no podrá ser utilizado para días especiales como Noche de Navidad y Noche de Año nuevo. Este servicio se prestara por tres (3) eventos al año. Este servicio únicamente se prestará dentro del perímetro urbano de las siguientes ciudades: Bogotá, Medellín y su área metropolitana, Cali, Barranquilla, Santa Marta, Cartagena, Pereira, Manizales y Armenia.

e) TRASLADO EN AMBULANCIA

En caso de urgencia médica por accidente o enfermedad grave, por solicitud del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST enviara una ambulancia terrestre para trasladar al afiliado hasta el Centro Hospitalario más cercano, dentro de la ciudad en que se encuentre. Este servicio se prestara por dos (2) eventos al año.

f) TRANSPORTE PARA CITAS MÉDICAS

Por solicitud del AFILIADO y ningún familiar lo pueda acompañar por diversos motivos, CONTINENTAL ASSIST contactara a una persona que se encargue de realizar el traslado a citas médicas del AFILIADO máximo 3 traslados por evento. Este servicio se prestará por dos (2) eventos al año y se debe programar con 24 horas de antelación.

g) COORDINACIÓN DE CITAS MÉDICAS

A solicitud del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST coordinará cualquier cita médica que solicite el AFILIADO. Estos servicios serán proporcionados sin límite de eventos al año.

h) ACOMPAÑAMIENTO PARA DILIGENCIAS

Cuando los familiares del titular no lo pueden acompañar por diversos motivos y si el usuario lo requiere, Continental Assist se encargará de coordinar la asistencia de acompañamiento a cualquier diligencia que requiera. Este servicio se prestará en la ciudad de residencia del tarjetahabiente, a nivel nacional

Dirección: Autopista Norte No. 103-34 Oficina 705

Bogotá - Colombia

Telf. Oficina: +(57) 1 744 8664

Email: colombia@continentalassist.com

www.continentalassist.com

dentro del perímetro urbano. Este servicio debe ser coordinado con 48 Horas de anterioridad, debe ser informado el servicio al cual va a asistir, la dirección de origen y la dirección de destino. Para cancelar la asistencia programada, el usuario debe comunicarse a Continental Assist y cancelar el servicio con 6 horas de anticipación. El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 am- 5pm y los sábados de 8 am- 12 m. Por dos (2) eventos al año y se debe programar con 48 horas de antelación.

i) MENSAJERIA PARA RECOGER EXAMENES MÉDICOS

Por solicitud del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST se encargará de llevar al domicilio del AFILIADO los resultados de los exámenes médicos practicados al AFILIADO. Este servicio tiene un límite de dos (2) eventos al año.

j) RECORDATORIO DE FECHAS ESPECIALES:

A solicitud del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST agendará las fechas y eventos importantes que tenga el AFILIADO para recordar en la fecha indicada. Estos servicios serán proporcionados sin límite de eventos al año.

2. ASISTENCIA HOGAR

- a) SERVICIO DE CERRAJERÍA:** Cuando a consecuencia de la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida la apertura de la puerta principal para acceder al DOMICILIO, y a solicitud del AFILIADO, se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que superará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del DOMICILIO. En caso de presentar más de una cerradura en la puerta principal se realizará la apertura las mismas pero solo se reparará una, la que brinde más seguridad. El servicio de Emergencia se prestará hasta un tope de \$200.000 por evento y el servicio estará limitado a dos (2) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE CERRAJERÍA:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas de acceso electrónico, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento.

b) SERVICIOS DE VIDRIERÍA:

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de alguno de los vidrios que formen parte de las fachadas exteriores del DOMICILIO, y que den hacia la calle, se enviará a solicitud del AFILIADO, un técnico especializado que instalara un vidrio para superar la EMERGENCIA.

Dirección: Autopista Norte No. 103-34 Oficina 705

Bogotá - Colombia

Telf. Oficina: +(57) 1 744 8664

Email: colombia@continentalassist.com

www.continentalassist.com

El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO, El servicio de Emergencia se prestará hasta un tope de \$200.000 por evento y el servicio estará limitado a dos (2) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE VIDRIERÍA:

Quedan excluidas del presente servicio los vidrios que estén vencidos, cualquier clase de espejos, vitrales, domos o vidrios de seguridad y tipo de vidrios que a pesar de ser parte de la edificación en caso de una rotura, no formen parte de cualquier fachada exterior de la vivienda que dé hacia la calle, las roturas de vidrios por fenómenos naturales. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento.

c) SERVICIO DE PLOMERÍA:

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de abastecimiento y/o sanitarias propias de EL DOMICILIO (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas, a solicitud del AFILIADO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. El servicio de Emergencia no tendrá ningún costo para el AFILIADO El servicio de Emergencia se prestará hasta un tope de \$200.000 por evento y el servicio estará limitado a dos (2) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra. (Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería). En cuanto a fugas de gas, se brindará apoyo telefónico y se reportará a las autoridades competentes o empresa responsable del servicio de gasneficios de los productos el beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel. Se cubrirá gastos de hotelería, se entienden estos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquiera. La cobertura se establece según el plan escogido.

EXCLUSIONES DEL SERVICIO DE PLOMERÍA:

Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia del DOMICILIO. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento, el arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, maniobras por obstrucción severa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

d) SERVICIO DE ELECTRICIDAD:

Dirección: Autopista Norte No. 103-34 Oficina 705
Bogotá - Colombia
Telf. Oficina: +(57) 1 744 8664
Email: colombia@continentalassist.com
www.continentalassist.com

Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior del DOMICILIO, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito, a solicitud del AFILIADO se contactará a la mayor brevedad posible un técnico especializado que controlará la EMERGENCIA con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica del DOMICILIO. El servicio de Emergencia se prestará hasta un tope de \$200.000 por evento y el servicio estará limitado a dos (2) eventos al año. El valor anterior incluye el costo de los materiales, traslado del operario y la mano de obra.

EXCLUSIONES AL SERVICIO DE ELECTRICIDAD:

Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de:

- Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastos y accesorios de electricidad en general
- Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento

e) REFERENCIA DE TÉCNICOS AL HOGAR:

Cuando el AFILIADO necesite información sobre técnicos especialistas en el hogar (pintores, carpinteros, albañiles, etc.), CONTINENTAL ASSIST le proporcionará información sobre los mismos. Estos servicios serán proporcionados sin límite de eventos al año.

3. ASISTENCIA VEHICULAR**a) REMOLQUE DE VEHICULOS**

En caso de accidente automovilístico o avería que no permita la circulación autónoma del VEHICULO del AFILIADO, CONTINENTAL ASSIST gestionará y cubrirá el costo de los servicios de remolque en grúa hasta el taller mecánico o el lugar indicado por el AFILIADO dentro del perímetro urbano de la ciudad de residencia del AFILIADO, El presente servicio se prestará hasta por un monto máximo de seiscientos cuarenta mil pesos m/cte (\$640,000.00) por evento con un límite de 3 eventos por año tanto en caso de avería como en caso de accidente.

CONTINENTAL ASSIST se compromete que antes de enviar el servicio, en caso de haber un excedente le comunicará al AFILIADO el monto del mismo para su autorización, el cual será pagado en forma inmediata por el AFILIADO con sus propios recursos al PROVEEDOR.

Dirección: Autopista Norte No. 103-34 Oficina 705

Bogotá - Colombia

Telf. Oficina: +(57) 1 744 8664

Email: colombia@continentalassist.com

www.continentalassist.com

En todos los casos, el AFILIADO deberá acompañar a la grúa durante todo el trayecto de traslado del VEHÍCULO hasta el taller de destino o lugar indicado. Exceptuando los casos en que él o los ocupantes tengan que ser trasladados a un centro Hospitalario o Clínica, o que se encuentren imposibilitados para acompañar el vehículo.

Queda entendido que el SERVICIO DE REMOLQUE no se prestará a vehículos con carga, vehículos de servicios público, con heridos y/o con una antigüedad mayor a 15 años. CONTINENTAL ASSIST tampoco organizará ni pagará los servicios que sean requeridos con el propósito de sacar el vehículo atascado o atorado en huecos, barrancos, etc.

a) CARRO TALLER - AUXILIO MECÁNICO (CAMBIO DE NEUMÁTICO, SUMINISTRO DE COMBUSTIBLE, Y PASO DE CORRIENTE):

En el caso de averías menores por solicitud del AFILIADO se contactará a un prestador de servicios para atender eventualidades como cambio de llanta, paso de corriente, y/o suministro de combustible (el costo del combustible correrá por cuenta del AFILIADO). Este servicio no tendrá monto máximo de cobertura, se prestará con un límite de tres (3) eventos al año.

k) ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS POR INMOBILIZACIÓN

En caso de inmovilización del VEHÍCULO, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y en todo caso precise un tiempo inferior a 48 horas y superior a seis (6) horas, según el criterio del responsable del taller elegido, CONTINENTAL ASSIST pagará la estancia de una noche en hotel hasta un máximo de \$480.000 por persona ocupante del VEHÍCULO. Por otra parte, si la reparación del VEHÍCULO no puede ser realizada en las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su inmovilización, CONTINENTAL ASSIST gestionará y cubrirá el costo de los gastos de desplazamiento en el medio que CONTINENTAL ASSIST considere más idóneo ya sea en autobús, tren, avión o cualquier otro medio autorizado de transporte, que requiera el AFILIADO para el regreso o continuación de su viaje. El presente servicio se prestará hasta un tope de \$480.000 por persona ocupante del vehículo y hasta un máximo de 3 eventos por año.

El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos.

l) ESTANCIA Y DESPLAZAMIENTO DE LOS BENEFICIARIOS POR HURTO

Después de interponer la denuncia por robo ante las autoridades competentes, CONTINENTAL ASSIST organizará y cubrirá el costo por la estancia en un hotel escogido por el Beneficiario o el traslado hasta su domicilio. El presente servicio se prestará hasta un máximo de \$480.000 por persona ocupante del VEHÍCULO con un máximo de no más de dos días y hasta un máximo de 3 eventos por año.

El excedente por evento, deberá ser pagado por parte del AFILIADO con sus propios recursos.

m) TRANSPORTE, DEPOSITO O CUSTODIA DEL VEHICULO REPARADO O RECUPERADO

Dirección: Autopista Norte No. 103-34 Oficina 705

Bogotá - Colombia

Telf. Oficina: +(57) 1 744 8664

Email: colombia@continentalassist.com

www.continentalassist.com

CONTINENTAL ASSIST cubrirá los gastos de bodegaje que se genere por la recuperación del VEHICULO en caso de robo o de bodegaje por reparación del mismo. El presente servicio se prestará hasta por un monto de \$320.000 con un máximo de 3 eventos por año.

n) LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE REPUESTOS

Si el VEHICULO sufre alguna avería y no hay repuestos en la población más cercana, CONTINENTAL ASSIST enviará la o las piezas requeridas por el usuario, cubriendo el AFILIADO el costo de dichas piezas. CONTINENTAL ASSIST" cubrirá los costos de envío, siempre que dichas piezas estén a la venta en Colombia.

o) REFERENCIA DE TALLERES MECÁNICOS GRUAS Y/O CONCECIONARIOS:

Cuando el AFILIADO necesite información sobre talleres mecánicos en un sector determinado, CONTINENTAL ASSIST le proporcionará información sobre los mismos.

p) INFORME DEL ESTADO DE LAS CARRETERAS

CONTINENTAL ASSIST proporcionará a solicitud del AFILIADO Información disponible sobre el estado de las vías en el territorio nacional.

q) REFERENCIA DE TELEFONOS DE EMERGENCIA

CONTINENTAL ASSIST a través de su Centro de Atención Telefónica, atenderá las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Está línea estará disponible no solo para la coordinación de servicios sino también para proporcionar al afiliado cualquier tipo de información sobre teléfonos de emergencias e información en general.

r) ORIENTACIÓN JURIDICA TELEFONICA

CONTINENTAL ASSIST por solicitud del AFILIADO brindará, vía telefónica, los servicios de Consultoría Legal en materia civil o penal, las veinticuatro horas del día los trescientos sesenta y cinco días del año, por asuntos derivados de diligencias por accidente de tránsito del VEHICULO; quedando excluida de responsabilidad CONTINENTAL ASSIST de cualquier determinación que adopte el AFILIADO por la consulta jurídica.

s) CONDUCTOR PROFESIONAL

En caso de imposibilidad del AFILIADO para conducir el vehículo AFILIADO por muerte, accidente o cualquier enfermedad, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, CONTINENTAL ASSIST proporcionará de inmediato un conductor profesional para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en Colombia.

IV. EXCLUSIONES GENERALES

Dirección: Autopista Norte No. 103-34 Oficina 705
Bogotá - Colombia
Telf. Oficina: +(57) 1 744 8664
Email: colombia@continentalassist.com
www.continentalassist.com

Quedan excluidos de los servicios establecidos, las reclamaciones o solicitudes de servicios por los siguientes conceptos:

- a) Daños intencionales, así como los causados por guerra, rebelión, asonada, motín, protesta, paro y situaciones que alteren la seguridad pública.
- b) Cuando por orden de autoridad competente se impida la ejecución de los trabajos.
- c) Los servicios que el Afiliado o Beneficiario haya contratado sin previo consentimiento de CONTINENTAL ASSIST; salvo en caso de comprobada fuerza mayor que le impida comunicarse con la misma o con terceros encargados de prestar dichos servicios.
- d) Cuando el Afiliado y/o Beneficiario se niegue a colaborar con los abogados y en general con el personal designado por CONTINENTAL ASSIST para la prestación de los servicios de asistencia.
- e) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, derrumbes, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- f) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
- g) Los derivados de la energía nuclear radioactiva.
- h) Cuando el Afiliado o Beneficiario no proporcione información veraz y oportuna, que por su naturaleza no permita atender debidamente el asunto.
- i) Cuando el Beneficiario no se identifique como Afiliado o Beneficiario del Programa de Asistencia.
- j) Cuando los Afiliados o Beneficiarios incumplan cualquiera de las obligaciones indicadas en este documento. En todo caso, CONTINENTAL ASSIST no prestará los servicios de asistencia descritos en el presente anexo, cuando en la localidad donde sean solicitados dichos servicios, no exista la infraestructura pública o privada o las condiciones de la localidad no permitan llevar a cabo la realización de dicho servicio, con la obligación para CONTINENTAL ASSIST de poner en conocimiento del Afiliado tales circunstancias.

V. OBLIGACIONES DEL AFILIADO O BENEFICIARIO

Dirección: Autopista Norte No. 103-34 Oficina 705
Bogotá - Colombia
Telf. Oficina: +(57) 1 744 8664
Email: colombia@continentalassist.com
www.continentalassist.com

Con el fin de que el Afiliado o Beneficiario pueda disfrutar de los servicios contemplados, deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Abstenerse de realizar gastos o arreglos sin haber consultado previamente con CONTINENTAL ASSIST.
- b) Dar aviso oportuno a CONTINENTAL ASSIST del cambio de domicilio. Queda entendido que en caso de que el Afiliado establezca su residencia permanente en un lugar distinto al territorio de Colombia, CONTINENTAL ASSIST se verá liberado de su obligación de prestar los servicios contemplados en el presente anexo y el Afiliado se verá liberado de su obligación de pagar las cuotas necesarias para recibir los servicios aquí establecidos.
- c) Identificarse como Afiliado o Beneficiario ante los empleados y/o dependientes de CONTINENTAL ASSIST o ante las personas que esta última compañía contrate con el propósito de prestar los servicios contemplados en el presente documento.
- d) Ser usuario y/o suscriptor activo del servicio prestado por BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE y permanecer al día en los pagos asociados a tal servicio.

VI. RESPONSABILIDAD

- a) **Limitación:** En cuanto se produzca un incidente que pueda motivar una intervención asistencial, el Afiliado y/o Beneficiario deberán tomar todas las medidas necesarias para limitar sus consecuencias.
- b) **Subrogación:** BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE faculta a CONTINENTAL ASSIST para que se subrogue en los derechos y acciones que correspondan al Afiliado y/o Beneficiario hasta el límite de los gastos realizados o de las cantidades pagadas, contra cualquier responsable de un accidente que haya dado lugar a la prestación de alguna de las garantías descritas. Cuando los servicios facilitados por CONTINENTAL ASSIST estén cubiertos en su totalidad o en parte por una póliza de seguros, CONTINENTAL ASSIST se subrogará en los derechos y acciones que correspondan al Afiliado y/o Beneficiario contra dicha póliza.
- c) **Responsabilidad:** Ni BANCO POPULAR, ni CONTINENTAL ASSIST serán responsables de los retrasos o incumplimiento de sus obligaciones o prestaciones, en los casos de fuerza mayor que impidan tal cumplimiento. La mayor parte de los proveedores de los servicios asistenciales son contratistas independientes debidamente autorizados por CONTINENTAL ASSIST y no empleados del mismo. CONTINENTAL ASSIST no será responsable frente a BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE de los actos u omisiones por parte de dichos proveedores.

VII. PROCESOGENERAL DE SOLICITUD DEL SERVICIO DE ASISTENCIA

En caso de que un Afiliado o Beneficiario requiera de los servicios contemplados, se procederá de la siguiente forma:

- a) El Afiliado o Beneficiario que requiera del servicio se comunicará con CONTINENTAL ASSIST al número telefónico asignado para atender las emergencias.
- b) El Afiliado o Beneficiario procederá a suministrarle al empleado y/o dependiente de CONTINENTAL ASSIST que atienda la llamada respectiva, todos los datos necesarios para identificarlo como Afiliado o Beneficiario del Programa de Asistencia activo, así como usuario y/o suscriptor de BANCO POPULAR TARJETA DE CRÉDITO DIAMANTE y todos los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como un número telefónico en el cual localizarlo, descripción del problema y el tipo de ayuda que precise.
- c) Una vez cumplidos todos los requisitos indicados, CONTINENTAL ASSIST prestará al Afiliado los servicios solicitados a los cuales tenga derecho de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente documento. En caso de que no se cumpla adecuadamente con los requisitos indicados CONTINENTAL ASSIST no asumirá responsabilidad ni gasto alguno relacionado con la no prestación de los servicios relacionados con el presente anexo. Como caso de excepción, en relación con los casos de absoluta y comprobada urgencia o imposibilidad del Afiliado o Beneficiario, para cumplir con el procedimiento anteriormente señalado o previa autorización de CONTINENTAL ASSIST el Afiliado o Beneficiario podrá acudir directamente ante terceros a solicitar el servicio correspondiente. En tal caso, CONTINENTAL ASSIST reembolsará al Afiliado los gastos erogados de acuerdo con los límites y coberturas señalados en el presente anexo. Queda entendido que con el fin que el Afiliado tenga derecho al reembolso aquí establecido, deberá presentar la correspondiente solicitud, acompañada de factura a nombre de CONTINENTAL ASSIST, dentro de un plazo máximo de ocho (8) días calendario contados a partir del momento en que se haya concretado el Servicio. El reembolso se efectuará dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la correcta presentación de la solicitud.

VIII. PRESTACION DE LOS SERVICIOS

CONTINENTAL ASSIST podrá prestar los servicios en forma directa, con recursos técnicos y humanos propios, o en forma indirecta, por intermedio de contratistas, subcontratistas o proveedores, siempre que en el lugar en donde ha de prestarse el servicio de asistencia exista la infraestructura pública o privada, tales como vías y calles que permitan el acceso al DOMICILIO o las condiciones de seguridad y vigilancia pública o privada que garanticen la integridad personal del funcionario, colaborador, técnico o proveedor que vaya a prestar el servicio de asistencia.

IX. EXCEDENTES

Cualquier costo que supere los montos establecidos en las coberturas de este anexo, deberá ser pagado por parte del Afiliado y/o Beneficiario con sus propios recursos antes de la prestación del servicio.

X. PRECIO DEL PRODUCTO

Este producto es un beneficio para el titular ahora llamado AFILIADO de una tarjeta de crédito DIAMANTE del BANCO POPULAR comprende los servicios ofrecidos y limitados en estas condiciones generales y particulares.

XI. SOLICITUD DE UN SERVICIO DE ASISTENCIA

El afiliado ante la necesidad de cualquiera de los servicios de asistencia aquí denominados debe comunicarse a la **LÍNEA DIAMANTE 018000189970** donde se le brindara cualquiera de los servicios aquí descritos en este documento.