

Servicios de Asistencia al Viajero

Condiciones Generales

1. Servicios de Asistencia al Viajero. Concepto y tipos.

El servicio de asistencia al viajero, que brinda ASSISTOTUVIAJE, es el conjunto de prestaciones asistenciales que amparan al beneficiario de las mismas durante los viajes que realice.

Las presentes Condiciones Generales contemplan los distintos servicios que ASSISTOTUVIAJE brinda y que se distinguen por sus diferentes alcances, modalidades y limitaciones. La prestación que se otorga no constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina prepaga. Los servicios y prestaciones aquí descritas están orientados exclusivamente a la asistencia en viaje en caso de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo.

2. Topes y Limitaciones.

En el voucher de asistencia al viajero ASSISTOTUVIAJE que le ha sido enviado y entregado encontrará el detalle de las prestaciones que comprenden el producto adquirido, sus topes, prestaciones y limitaciones, según se estipula en las presentes condiciones generales.

3. Aceptación del Beneficiario.

Las presentes Condiciones Generales junto con la restante documentación se ponen a disposición del beneficiario al momento de la compra del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda ASSISTOTUVIAJE. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados

En ambos casos, el beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes condiciones generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

Es claramente entendido y aceptado por el beneficiario que los planes de ASSISTOTUVIAJE, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es: un programa de seguridad social o de medicina pre pagada, un servicio médico a domicilio, o servicio médico ilimitado, por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del beneficiario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por ASSISTOTUVIAJE se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad no sea una enfermedad preexistente, según las definiciones de las presentes condiciones generales, ni tampoco se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del pasajero y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

- Procedimientos médicos electivos
- Efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la central de asistencia,
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración.

NOTA: Es claramente entendido por el beneficiario que este plan es un producto básicamente de asistencia en viajes y que sea ofrecido a través de una compañía de seguros no lo hace un seguro médico internacional.

4. Vigencia de los servicios y Extensiones de Vigencia en viaje:

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de ASSISTOTUVIAJE una vez que el beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido. La adquisición por parte de un beneficiario de uno o más servicios de asistencia médica no produce la acumulación de los servicios de asistencia médica y/o beneficios ni del tiempo en ellas contempladas. En estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en los servicios que sean más beneficiosos para el consumidor.

Por otra parte, **una vez iniciada la vigencia del voucher**, el beneficiario:

- 1) No podrá hacer cambios ni ampliación del producto de asistencia contratado
- 2) Tampoco se procederá a la cancelación del voucher por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el beneficiario prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher. ASSISTOTUVIAJE **se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:**

- a. El beneficiario no tendrá derecho de renovar el voucher si ha usado anteriormente los servicios de asistencia durante la vigencia de su primer voucher.
- b. El beneficiario deberá solicitar la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original, indicando la cantidad de días que desea contratar. El agente emisor está obligado a informar a ASSISTOTUVIAJE que se trata de una extensión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación en forma previa a la emisión.
- c. La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original.
- d. El beneficiario recibirá el nuevo voucher que se emitirá y entregará en el mismo acto.
- e. En caso que la solicitud se realice ya habiendo finalizado la vigencia del voucher inicial, la extensión en caso de ser aprobada, será expedida con 5 (cinco) días de carencia. (Ver "CARENCIA" en la cláusula Definiciones).
- e. La solicitud de extensión puede ser negada sin causas ni motivos expresos.

El nuevo plan de su servicio de asistencia médica en viajes y su correspondiente voucher emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por ASSISTOTUVIAJE o por terceros. Toda asistencia médica tratada en la primera tarjeta pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia de la segunda tarjeta y por lo tanto no será asumida por ASSISTOTUVIAJE.

Requisitos para la emisión de un nuevo voucher de servicio.

Los Servicios de Asistencia al Viajero deberán ser adquiridos indefectiblemente con anterioridad a la fecha de iniciación del viaje del beneficiario en su país de residencia habitual, es decir que no podrán adquirirse estando el beneficiario en el extranjero luego de iniciado su viaje. Sin perjuicio de lo antedicho, cuando el beneficiario prolongue imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher de servicio (EXTENSION DE VIGENCIA) bajo las siguientes condiciones:

- a) El beneficiario deberá solicitar la autorización y en caso positivo, la posterior emisión del nuevo voucher exclusivamente a la Central de Asistencias, debiendo informar todas las asistencias y/o servicios recibidos y la Central de Asistencias por intermedio de la cual se obtuvieron, así como informar cualquier circunstancia que pudiera dar lugar en el futuro a un pedido de asistencia de su parte.
- b) La solicitud de emisión del nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del anterior.
- c) ASSISTOTUVIAJE no se hará cargo de los gastos de envío del nuevo voucher emitido al beneficiario.
- d) El período de vigencia del nuevo voucher podrá no ser consecutivo al anterior, a criterio exclusivo de ASSISTOTUVIAJE.
- e) El nuevo voucher emitido en las condiciones mencionadas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del anterior o antes de la vigencia del nuevo,

independientemente de que las gestiones o tratamientos en curso hayan sido indicados por ASSISTOTUVIAJE o por terceros.

g) En todos los casos ASSISTOTUVIAJE se reserva, a su exclusivo criterio, el derecho de acceder o no a la nueva emisión solicitada. Cualquier extensión o nuevo voucher adquirido sin la correspondiente autorización emitida por ASSISTOTUVIAJE carecerá de validez

5. Verificaciones antes del viaje:

Verifique que todos los datos consignados en el voucher del servicio de asistencia médico ASSISTOTUVIAJE sean los correctos. Controle especialmente los teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, también nombres y apellidos del beneficiario, las fechas de vigencia y el producto adquirido. Si hay errores en los datos, comuníquese con el agente emisor para rectificar los mismos.

6. Definiciones

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas condiciones generales, para un mayor entendimiento de los Beneficiarios de un plan ASSISTOTUVIAJE:

- 1) Central de Asistencia u Operativa: Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el beneficiario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o prestaciones a brindarse o prestarse en virtud de las presentes condiciones generales que están relacionados con temas médicos.
- 2) Voucher: Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto ASSISTOTUVIAJE y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.
- 3) Accidente: es el evento generativo de un daño corporal que sufre el beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos y visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del beneficiario se encuentran excluidos de toda asistencia.
- 4) Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el beneficiario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido. Enfermedad Congénita: Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.
- 5) Enfermedad Crónica: Todo proceso patológico continuo, repitente y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.
- 6) Enfermedad Aguda: Proceso corto y relativamente severo de la alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
- 7) Enfermedad Repentina o Imprevista: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del beneficiario del servicio de asistencia médico para viajes ASSISTOTUVIAJE.
- 8) Enfermedad Preexistente: todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el beneficiario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del beneficiario antes de haber iniciado el viaje Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos son: los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o

enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, y otras. Los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

- 9) Enfermedad recurrente: regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad luego de haber sido tratada.
- 10) Dolencia y / o Afección: Los términos afección y dolencia se entenderán a cualquier efecto en las presentes condiciones generales como enfermedad.
- 11) Topes máximos: Montos máximos de cobertura por parte de ASSISTOTUVIAJE, indicados en el voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.
- 12) Plan de asistencia Médica: Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del beneficiario. El plan de asistencia médica se encuentra detallado en el certificado o voucher y forma parte inseparable del mismo. Solo son de aplicación aquellas prestaciones para cada producto explícitamente enunciadas en el plan de asistencia médica detallado en el certificado, con el alcance y límites indicados. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente contrato aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del plan de asistencia médica que se especifica en el voucher contratado por el beneficiario.
- 13) Plazo o período de carencia: Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher, siempre que el beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.
- 14) Médico tratante: Profesional médico provisto o autorizado por la central operativa de ASSISTOTUVIAJE que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.
- 15) Departamento médico: Grupo de profesionales médicos de ASSISTOTUVIAJE que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- 16) Caso fortuito: Suceso ajeno a la voluntad del obligado, que excusa el cumplimiento de obligaciones. Suceso por lo común dañoso, que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.
- 17) Fuerza mayor: la que, por no poderse prever o resistir, exime del cumplimiento de alguna obligación y/o que procede de la voluntad de un tercero.
- 18) Catástrofe: Suceso infausto que altera gravemente el orden regular de las cosas, donde se ven implicadas numerosas personas.

7. Beneficiario

El Beneficiario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el plan de asistencia y es la sola beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de Plan adquirido, fecha a partir de la cual el beneficiario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día.

Las prestaciones o beneficios del Plan respectivo los podrá recibir exclusivamente el beneficiario y son intransferibles, por lo cual el mismo deberá comprobar y demostrar su identidad, presentar el voucher carta, o voucher virtual (o Comprobante de Compra) correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

8. Edad límite:

El beneficiario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 horas del día de su aniversario según el plan contratado. A partir de esa fecha el beneficiario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reembolso o

reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 74 años hasta el día anterior a cumplir los 75 años.

9. Vigencia - Validez

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia médica ASSISTOTUVIAJE, incluyendo éste, es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el pasajero en territorio extranjero, hasta las 24 (23.59) horas del día del fin de dicha validez ambas fechas reflejadas en el voucher adquirido por el beneficiario. Los beneficios y prestaciones descritos en las condiciones generales tendrán validez solamente durante la vigencia indicada en el voucher. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los planes de asistencia internacional ASSISTOTUVIAJE, operan bajo la modalidad de días corridos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en las tarjetas no son reembolsables. Una vez interrumpida la vigencia de un plan, éste caduca y no puede reactivarse posteriormente.

Los planes de asistencia Anuales Multiviajes tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el BENEFICIARIO no podrá permanecer en cada viaje, según lo indicado en el plan de asistencia del producto que haya adquirido, más de 30, 60 o 90 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia, excepto un plan de asistencia especial para larga estadía. Pasado este período, el Beneficiario perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje. La Central Operativa de ASSISTOTUVIAJE le pedirá al momento de atenderlo la copia de su pasaporte, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

Salvo para un plan de asistencia que específicamente así lo indique, el propósito del viaje tendrá que ser turístico y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad profesional en el exterior. Si el motivo del viaje del beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida; o se esté expuesto a sustancias peligrosas; o al manejo de maquinarias pesadas; o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos; o que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra el beneficiario un accidente o una enfermedad consecencial; o bien realice labores que de acuerdo con las normas generales de seguridad industrial del país en donde se ejecuten dichos trabajos, las cuales exijan el cumplimiento formal de las mismas previa la ejecución de los mismos, estableciendo responsabilidad patronal para aquella persona natural o jurídica para la cual se ejecuten los mismos, entonces ASSISTOTUVIAJE quedará eximido de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales circunstancias, y en estos casos será obligación patronal de asumirlos a través de su plan de protección ARP, de una administradora de riesgos profesionales. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta. Ejemplo: trabajadores independientes.

No se brindará asistencia de ningún tipo al beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal. (Incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia).

En casos en que el cliente se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por ASSISTOTUVIAJE en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta cinco (5) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del voucher, o
2. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada, o

3. Hasta que el médico firme el alta del beneficiario en el transcurso de los cinco (5) días de ampliación de cobertura.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de ASSISTOTUVIAJE una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

10. Validez geográfica

La cobertura geográfica será en todos los casos de carácter mundial. Algunos de los productos incluyen cobertura dentro del país de residencia habitual del Beneficiario, con una distancia mínima de 100 kms de distancia de la ciudad de residencia habitual. Se excluye en todo caso la ciudad de residencia habitual del Beneficiario. Verifique en las condiciones particulares de su voucher si el producto adquirido incluye asistencia nacional.

11. Procedimiento para solicitar asistencia - centrales de asistencias

De necesitar asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el beneficiario contactará a la Central de Asistencia ASSISTOTUVIAJE. Para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el beneficiario debe solicitar la llamada por cobrar o por el receptor de la llamada (cargo revertido o collect). Si no le permitiesen llamadas en la forma anterior, el beneficiario deberá llamar directamente a la Central de Asistencia y ASSISTOTUVIAJE le reembolsará el costo de la llamada; para ello solicitamos guardar el comprobante de pago de dicha llamada. En caso de llamadas efectuadas desde hoteles se debe guardar copia de la factura donde está reflejado el cobro de dicha llamada con el número correspondiente. Es obligación del beneficiario siempre llamar y reportar la emergencia. En los casos en que el beneficiario no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. **El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del beneficiario.**



El beneficiario deberá indicar su nombre, número de su voucher, y período de validez del mismo, el lugar en que se encuentra, teléfono de contacto y el motivo de la solicitud de asistencia

12. Obligaciones del beneficiario

En todos los casos, para la obtención de los servicios el Beneficiario debe:

- 1) Solicitar y obtener la autorización de la Central de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el plan de la voucher de

asistencia. Recomendamos anotar los nombres, apellidos y números de autorizaciones que le serán dados por la central. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización y su número de gestión, no procederán **REEMBOLSOS** algunos (Ver en clausula REEMBOLSOS), ni darán derechos a reclamos. Únicamente en los casos donde el pasajero se haya hecho atender por una urgencia real y comprobable y por su cuenta sin avisar a la central, y que luego la haya reportado a la central dentro de los plazos establecidos, dichos casos serán sometidos a estudio para su respectiva autorización o negación.

- 2) Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que ASSISTOTUVIAJE no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Asistencias. El beneficiario acepta que el Proveedor (en este caso ASSISTOTUVIAJE) se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El beneficiario acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.
- 3) Si el beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Asistencia, el beneficiario, con la obligación ineludible, deberá notificar la incidencia en forma inmediata. En los casos que no lo permitan, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del beneficiario a reclamar o solicitar indemnización alguna. Para los planes con upgrade "Crucero", el plazo se extenderá hasta 24 horas después de realizar el desembarque final del navío.
- 4) Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Asistencia y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera
- 5) Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por ASSISTOTUVIAJE y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.
- 6) En todos aquellos casos en que ASSISTOTUVIAJE lo requiera, el beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que le enviará el centro de asistencia y lo devolverá a la misma. Asimismo, el beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a ASSISTOTUVIAJE a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los beneficiarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.
- 7) Es obligación del beneficiario entregar a ASSISTOTUVIAJE el/los billetes de pasaje (tickets, boletos) que posea, en aquellos casos en que ASSISTOTUVIAJE se haga cargo de la diferencia sobre el o los pasajes originales y los nuevos emitidos, o cuando procedan a la repatriación del beneficiario sea el que fuere el motivo.
- 8) ASSISTOTUVIAJE se encargara de coordinar, programar y realizar la toma a cargo de los costos de los turnos médicos o consultas que el beneficiario necesite. El beneficiario deberá concurrir a las mismas, así también como estar presente en el lugar acordado para el caso de visitas domiciliarias. En el caso en que el beneficiario no pueda asistir, cumplir con el horario o estar disponible en el domicilio en el rango horario informado para una visita médica domiciliaria, deberá notificar fehacientemente y con la antelación necesaria a ASSISTOTUVIAJE de tal situación para que la cita sea cancelada o reprogramada. Ante la falta de notificación ASSISTOTUVIAJE se reserva el derecho de no prestar servicio o no reprogramar la misma cita para este u otro cuadro relacionado al cuadro que origino dicha asistencia que no se ha podido prestar por incumplimiento del beneficiario.

NOTA: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica, y en Europa, debido a por razones de estandarización informática la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios suelen enviar facturas y / o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de que las cuentas o facturas haya sido pagadas y saldadas. En caso de que ello ocurra, el beneficiario deberá contactar la oficina de la Central de Asistencia marcando los números proporcionados anteriormente o escribiendo a asistencias@assistotuviaje.com y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el centro hospitalario.

13. Obligaciones asumidas por ASSISTOTUVIAJE

- 1) Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del voucher.
- 2) ASSISTOTUVIAJE queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; 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, ASSISTOTUVIAJE se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
- 3) ASSISTOTUVIAJE se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por ASSISTOTUVIAJE, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- I. El Beneficiario tiene hasta sesenta (60) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
- II. Una vez recibidos los documentos, ASSISTOTUVIAJE tiene hasta treinta (30) días continuos para ir solicitando cualquier documento faltante o adicional que sea necesario para la revisión y auditoria de dicha solicitud.
- III. Con todos los documentos necesarios en mano, ASSISTOTUVIAJE procederá durante los siguientes diez (10) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- IV. Siendo procedente el reembolso, ASSISTOTUVIAJE procederá a efectuar el pago dentro de los 30 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia, billetera electrónica, plataformas de pago tipo Paypal, Zelle, Mercadopago, etc. O a través del medio de pago acordado.

Nota: Los reembolsos pagados directamente por ASSISTOTUVIAJE pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. ASSISTOTUVIAJE asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Beneficiario serán cubiertos por el mismo.

14. Moneda de alcances y servicios

Los beneficios ofrecidos por ASSISTOTUVIAJE que se detallan en el siguiente punto y sus límites de cobertura máximos están reflejados en las condiciones particulares detalladas en el voucher que le ha sido entregado. Los mismos están expresados en Dólares Americanos o Euros, según corresponda. Algunos servicios de

cobertura NACIONAL se suelen expresar en la moneda local. Verificar las condiciones particulares para estos casos.

15. Definición de los beneficios

1) **Asistencia médica por accidente o asistencia médica por enfermedad no preexistente:**

- Consultas Médicas: Se prestarán en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevista no preexistente, incluyendo la opción de repatriación del beneficiario a su país de origen si su estado de salud lo permite. La Central de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación al país de residencia. Se planteará la repatriación en casos que requieran tratamiento de larga duración, cirugías programadas o cirugías no urgentes.
- Atención por Especialistas: Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el equipo médico de la Central de Asistencia de ASSISTOTUVIAJE del área donde se encuentre el beneficiario, o por el médico tratante de la central.
- Exámenes para evaluación diagnóstica: Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el equipo médico de la central de asistencia.
- Internaciones: De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el departamento médico de la Central de Asistencia de ASSISTOTUVIAJE así lo prescriba, se procederá a la internación del beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre.
- Intervenciones Quirúrgicas: Cuando sean autorizadas por el departamento médico de la Central de Asistencia médica en viajes y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del beneficiario a su país de origen. Si a juicio de los médicos reguladores de la Central de Asistencia fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del beneficiario, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan ASSISTOTUVIAJE.
- Terapia Intensiva y Unidad Coronaria: cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del departamento médico de la Central de Asistencia se autorizará este servicio.

2) **Asistencia médica por enfermedad preexistente.**

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate específicamente la cobertura para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su voucher. La cobertura proporcionada para enfermedades crónicas y/o preexistentes contempla las siguientes eventualidades:

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas o previamente asintomáticas. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o caso no predecible, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, la Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado de entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia. La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requiere evolución a largo término, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el beneficiario está obligado a aceptar esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la solución de todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

Se excluye de este beneficio el inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos, de investigación, o conducta diagnóstica y terapéutica, que no están relacionados con el episodio agudo e impredecible.

Se excluye de esta cobertura todas las enfermedades relacionadas con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, la gonorrea, el herpes genital, la clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginalis, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.

No se trata en cualquiera de nuestros planes, procedimientos de diálisis, trasplantes, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos,

desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipo desechable específico, etc. enfermedades causadas por la ingestión de drogas, estupefacientes, medicamentos que se toman de forma no fiable sin receta, alcoholismo, etc.

Las lesiones sufridas durante un acto ilícito, no están bajo nuestra cobertura.

Obligaciones del beneficiario:

- (1) El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por ASSISTOTUVIAJE y tomar todos los medicamentos de la forma prescrita y según se requiera.
- (2) Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluya cobertura de asistencia de emergencia para condiciones pre-existente, sufren alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.
- (3) Se excluye en su totalidad la prestación de los servicios a aquellos pasajeros que hayan recibido un diagnóstico terminal.

En caso de que se determine la razón del viaje fue el tratamiento en el extranjero para una condición crónica o preexistente, la Central de Asistencias negará cobertura.

3) Medicamentos por enfermedad o accidente

En los límites de cobertura, ASSISTOTUVIAJE se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el departamento médico de la Central de Asistencia hasta los montos establecidos en los topes de cobertura del plan contratado. Los desembolsos realizados por el beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Asistencia serán reintegrados, dentro de los límites de cobertura y una vez retornado al país de origen, y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra o facturas, de la copia original del dictamen o informe médico en donde describa el nombre o mencione el nombre la enfermedad sufrida por el beneficiario, el suministro de la fórmula o receta médica y las facturas. Recomendamos a los Beneficiarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por ASSISTOTUVIAJE. Se encuentran excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el departamento médico de ASSISTOTUVIAJE.

Tampoco se cubrirán las pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar.

4) Odontología de urgencia

En los límites de cobertura, ASSISTOTUVIAJE se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y /o a la extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de los beneficios.

5) Atención por especialistas a domicilio o en consultorio

Este servicio se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el equipo médico de la Central de Asistencias de ASSISTOTUVIAJE del área donde se encuentre el Beneficiario, o por el médico tratante de la central de Asistencias, para la prestación de este beneficio es necesaria la recepción del informe médico de la asistencia que conllevó a la solicitud del especialista.

6) Gastos de hotel por convalecencia

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el departamento médico de la Central de Asistencia el beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos siete días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, ASSISTOTUVIAJE cubrirá los gastos de

hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo según se indica en las condiciones particulares y descripción de los servicios del producto contratado.

Atención: Dicho reposo deberá ser ordenado por los médicos de la central exclusivamente y contemplarán únicamente el cubrimiento del costo de la habitación sin ningún tipo de alimentación o gastos de otra índole tales como lavandería, llamadas telefónicas (salvo aquellas efectuadas a la central de ASSISTOTUVIAJE), mini bares etc. Esta es una enumeración taxativa y no enunciativa. Se aclara que ASSISTOTUVIAJE no asumirá ningún gasto de internación cuando esta obedezca a una enfermedad preexistente salvo productos que contemplen preexistencias o hace parte de las exclusiones.

7) Cancelación de viaje contratado.

ASSISTOTUVIAJE cubrirá hasta el tope de cobertura las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros ⁽¹⁾ que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje. Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

- Contratar el plan hasta un máximo de 72 horas consecutivas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.
- Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del beneficiario a ASSISTOTUVIAJE. Al mismo tiempo, el beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo, Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
- Presentar toda la documentación que ASSISTOTUVIAJE considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

IMPORTANTE: Con relación a la cobertura de seguro de cancelación de viaje para Cruceros, el lapso de vigencia comienza a partir de la fecha en que concurrentemente el Beneficiario pague totalmente el valor comercial del crucero elegido y se contrate y pague al mismo tiempo el plan contratado.

Este lapso concluye y por ende la cobertura del seguro en cuanto a cancelación de viaje de crucero, en el momento de abordar el barco de crucero elegido en la fecha contratada.

Si para el momento de la compra de el Plan dicha penalidad aplicable fuese el 100% del precio del crucero, en este caso no tendrá efecto alguno o validez el seguro de cancelación para el beneficiario, manteniéndose vigentes y aplicables el resto de beneficios de el Plan elegido.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

1. Fallecimiento, accidente o enfermedad grave del Beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano. Se entiende por enfermedad grave una alteración de la salud que impida el inicio del viaje y que sea comprobable medicamente, que la misma no se encuentre incluida en las EXCLUSIONES GENERALES, y que a juicio del Departamento Médico de ASSISTOTUVIAJE, imposibilite al Beneficiario iniciar el viaje en la fecha consignada en el voucher de asistencia.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.
7. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso del Upgrade Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas
8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos o cónyuge) también

poseedores de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

9. Las agudizaciones de enfermedades preexistentes.
10. Las complicaciones de embarazos.
11. Cancelación de boda.
12. Entrega de niño en adopción.
13. Parto de emergencia.

8) Cancelación de viaje MULTICAUSA.

ASSISTOTUVIAJE asumirá hasta el tope indicado en su voucher para este servicio en relación a las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje. Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.
2. Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a ASSISTOTUVIAJE. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
3. Presentar toda la documentación que ASSISTOTUVIAJE considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
4. En caso de planes "Anuales Multiviaje", este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 100% del tope marcado en el voucher:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.
7. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso de los productos Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.
8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sea familiar es de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.
9. Las agudizaciones de enfermedades preexistentes.
10. Las complicaciones de embarazos.

11. Cancelación de boda.
12. Entrega de niño en adopción
13. Parto de emergencia

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 70% del tope marcado en el voucher:

14. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público.
15. Cancelación de vacaciones.
16. Cambio de trabajo
17. Negación de visa (emisión 72h antes)

Adquirido el Plan en las condiciones antes indicadas y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento que el Beneficiario adquiere su Plan de Asistencia y finaliza en el momento del inicio del viaje.

Este servicio no aplica a personas mayores de 74 años al momento del viaje.

9) Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del beneficiario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el departamento médico de la Central de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de ASSISTOTUVIAJE. El no cumplimiento de esta norma exime a ASSISTOTUVIAJE de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

Cuando el departamento médico de la Central de Asistencia estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del beneficiario, esta se efectuará en avión de línea regular, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, sujeto a espacio de asientos, hasta el país de residencia habitual del Beneficiario.

Se entiende por repatriación sanitaria el traslado del beneficiario enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual y en el que debió ser emitido el voucher. Solamente el departamento médico de ASSISTOTUVIAJE podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando al beneficiario o a un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de ASSISTOTUVIAJE. Adicionalmente la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante de ASSISTOTUVIAJE, en el caso en que el beneficiario y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado o sin solicitar la opinión del departamento médico de ASSISTOTUVIAJE, ninguna responsabilidad recaerá sobre ASSISTOTUVIAJE siendo por lo tanto la repatriación así como todos los demás gastos y consecuencias por cuenta del beneficiario enfermo o accidentado o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a repetición ni reclamo contra ASSISTOTUVIAJE.

Cuando el departamento médico de ASSISTOTUVIAJE en común acuerdo con el médico tratante estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y/o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia o de compra de la tarjeta. ASSISTOTUVIAJE se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje, los gastos por esta prestación médica serán computados a cuenta del monto límite de gastos por concepto de traslado y repatriación indicado en el recuadro de coberturas, desde el momento en que el beneficiario se encuentre internado hasta el día de viaje de regreso. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el departamento médico de ASSISTOTUVIAJE desde el lugar de internación hasta su lugar de residencia con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador etc.

No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales salvo en planes que contemplen preexistencias. El beneficiario obviamente tendrá derecho a estos servicios siempre dentro de la vigencia de su voucher.

10) Repatriación administrativa

En caso tal que el Beneficiario sea deportado por cualquier razón luego de ingresar al país de origen durante el período de vigencia del plan de asistencia, bajo solicitud de las autoridades correspondientes, ASSISTOTUVIAJE se hará cargo del regreso del Beneficiario a través del cambio de su tiquete original de regreso. El Beneficiario deberá entregar al ASSISTOTUVIAJE, debidamente endosados el/los billete/s de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna, el comprobante de pago de la penalidad pagada por el cambio de fecha.

11) Acompañamiento de menores

Si un beneficiario viajara con como única compañía de menores de quince años también Beneficiarios de un plan de asistencia ASSISTOTUVIAJE y, por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la central de asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, ASSISTOTUVIAJE organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen, por el medio que considere más adecuado según se indica en la descripción de los servicios o en las condiciones particulares del producto contratado (utilizando los pasajes en posesión de los pasajeros o el medio que la central considere más adecuado).

12) Traslado de un familiar / Gastos de hotel de un familiar acompañante

En caso de que la hospitalización de un beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días y cuando el departamento médico tratante de ASSISTOTUVIAJE así lo determinase, ASSISTOTUVIAJE se hará cargo de un pasaje aéreo en clase turista/económica, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios de los productos el beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, con los montos estipulados en el producto contratado, por máximo siete días, hasta el alta del paciente, o hasta que el tope estipulado para dicho servicio se haya agotado, lo que suceda primero.

Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entiende estos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquier como mini bar, alimentación tomada en la habitación, u otro tipo de gasto cualquiera.

13) Garantía de regreso

En caso que el Beneficiario haya sido hospitalizado debido a un accidente o enfermedad y se haya visto obligado a cambiar la fecha de su tiquete de avión de regreso a su país de origen, ASSISTOTUVIAJE se hará cargo hasta el tope indicado en la descripción de los servicios y/o condiciones particulares del producto contratado del pago de las multas pendientes para el cambio de fecha del tiquete aéreo, o incluso la compra de nuevo tiquete de avión en clase económica.

En caso tal que el Beneficiario lo necesite y, cuando sea posible, ASSISTOTUVIAJE proporcionará el cambio del vuelo, cubriendo directamente los costos de dicho cambio. De lo contrario, ASSISTOTUVIAJE hará el reembolso de dichos gastos al cliente, mediante los comprobantes de pago a la compañía aérea.

Esta garantía sólo es válida en caso que la hospitalización haya sido organizada por la central de asistencias y la continuación de esta internación haya sido indicada por los médicos asistentes y por el departamento médico.

14) Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar directo

Si el beneficiario debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, ASSISTOTUVIAJE se hará cargo hasta el tope indicado en la descripción de los servicios y/o condiciones particulares del producto contratado del pago de las multas pendientes para el cambio de fecha del tiquete aéreo, o incluso la compra de nuevo tiquete de avión en clase económica.

En caso tal que el Beneficiario lo necesite y, cuando sea posible, ASSISTOTUVIAJE proporcionará el cambio del vuelo, cubriendo directamente los costos de dicho cambio. De lo contrario,

ASSISTOTUVIAJE hará el reembolso de dichos gastos al cliente, mediante los comprobantes de pago a la compañía aérea.

Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

Nota: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que comporte la no utilización del pasaje de transporte inicialmente previsto por el beneficiario, ASSISTOTUVIAJE recuperará siempre dicho pasaje y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre éste y el que imponga la prestación.

15) Repatriación de restos

En caso de fallecimiento del beneficiario durante la vigencia de la tarjeta ASSISTOTUVIAJE a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. ASSISTOTUVIAJE organizará y sufragará la repatriación funeraria tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de ASSISTOTUVIAJE. ASSISTOTUVIAJE quedará eximidos de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso que el fallecimiento del beneficiario se origine por causa de un suicidio o por una enfermedad preexistente o crónica, o recurrente. Ver cuadro exclusiones. Este beneficio no contempla ni incluye bajo ninguna circunstancia gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido por lo que ASSISTOTUVIAJE no tomará a su cargo ningún gasto de terceros.

16) Interrupción de viaje por catástrofe / Regreso anticipado por siniestro en el domicilio.

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un 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, ASSISTOTUVIAJE tomara a su cargo y hasta el tope indicado en la descripción de los servicios y/o condiciones particulares del producto contratado, el pago de las multas pendientes para el cambio de fecha del tiquete aéreo, o incluso la compra de nuevo tiquete de avión en clase económica, o bien tomará a su cargo la diferencia que correspondiese en clase turista desde el lugar en que el beneficiario se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Asistencias del proveedor del original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. El beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias del proveedor a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del Voucher se encuentra vencido.

17) Asistencia legal

ASSISTOTUVIAJE tomará a cargo hasta los topes indicados en el plan, los gastos de honorarios que ocasione la defensa civil, criminal o penal del Beneficiario, con motivo de imputársele o exculparsele la responsabilidad por un accidente de tránsito.

18) Adelanto por el pago de fianzas

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de ASSISTOTUVIAJE, esta gestionará la entrega al Beneficiario en el país donde se encuentre de cantidades hasta el límite especificado en estas condiciones generales. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de voucher de asistencia.

19) Adelanto por el pago de honorarios de abogados

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de ASSISTOTUVIAJE, esta gestionará la entrega al beneficiario en el país donde se encuentre de cantidades hasta el límite especificado en estas condiciones generales. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de voucher de asistencia. Si el beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, ASSISTOTUVIAJE gestionará el envío de las cantidades especificadas en estas condiciones generales para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de ASSISTOTUVIAJE

por parte de la familia del beneficiario. El costo asumido por ASSISTOTUVIAJE corresponderá únicamente al valor de la transferencia realizada al beneficiario.

20) Asistencia por extravío de documentos

ASSISTOTUVIAJE asesorará al beneficiario para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Asistencia más próxima. Igualmente, ASSISTOTUVIAJE asesorará al beneficiario en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que el beneficiario interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de los mismos.

21) Transmisión de mensajes urgentes

ASSISTOTUVIAJE transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas condiciones generales.

22) Localización de equipaje

ASSISTOTUVIAJE dará asesoría al beneficiario para la denuncia de extravío, hurto o robo de sus equipajes y objetos personales, cuando en poder de la compañía aérea. ASSISTOTUVIAJE no será responsable por la entrega del equipaje. Es solo un servicio de intercambio de informaciones.

23) Compensación complementaria por pérdida total de equipaje en línea aérea

A los efectos pertinentes, ASSISTOTUVIAJE sin costo alguno para el beneficiario ha contratado una póliza de seguro con una empresa aseguradora legalmente establecida, como se especifica al final del presente documento, por la cual se indemnizará al beneficiario de un plan de asistencia ASSISTOTUVIAJE que contemple este beneficio en forma complementaria a la suma que paga o reconoce la aerolínea hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

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

- Que la línea aérea y la central de ASSISTOTUVIAJE hayan sido notificadas del hecho por el beneficiario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional, este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente. Ni tampoco cuando la pérdida se origina en vuelos domésticos en el exterior.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. ASSISTOTUVIAJE, no indemnizará a los Beneficiarios de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.
- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.
- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al beneficiario la indemnización prevista por ella. No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en transporte terrestre entre los aeropuertos y los hoteles o domicilios. ASSISTOTUVIAJE no podrá indemnizar al beneficiario cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.
- La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.
- En caso de que la línea aérea ofreciera al beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, ASSISTOTUVIAJE procederá a abonar al beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

- Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, los directos responsables de las mismas son las aerolíneas o empresas transportadoras, por lo tanto, ASSISTOTUVIAJE intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea y o la compañía transportadora y el pasajero, y por lo tanto no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a ASSISTOTUVIAJE, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de ASSISTOTUVIAJE.
- Las indemnizaciones serán siempre por concepto de pérdida de bulto completo, ASSISTOTUVIAJE y sus compañías de seguros y reaseguros no indemnizarán los faltantes parciales de equipaje.
- Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró la asistencia ASSISTOTUVIAJE. A la firma de la aceptación del presente acuerdo el beneficiario a ser indemnizado acepta que se le descuenta los valores correspondientes a gastos bancarios y financieros resultantes de dichas transacciones. Se deja nota expresa que las demoras de equipaje no tienen derecho a indemnización alguna.

Al Regresar a su País de Origen, presentar en las oficinas de ASSISTOTUVIAJE la siguiente documentación:

1. Formulario P.I.R. (o Reclamo por pérdida de equipaje) Original
2. Documento o Pasaporte
3. Plan adquirido
4. Copia original del recibo de la indemnización de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago de la misma), pasajes aéreos.

ASSISTOTUVIAJE solo podrá proceder al reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje únicamente después de que la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al beneficiario. No se podrá indemnizar al beneficiario sin el comprobante de pago de la aerolínea.

24) Traslado de ejecutivo sustituto

En el caso que el Beneficiario se encontrara en viaje de negocios en el extranjero y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, ASSISTOTUVIAJE se hará cargo del pasaje en clase turista, económica o promocional sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto, la cual deberá ser titular de un voucher de asistencia al viajero ASSISTOTUVIAJE. De la misma manera se hará cargo de los gastos de hotel hasta un máximo de US\$ 80 (ochenta dólares norteamericanos) diarios durante cinco (5) días. Esta gestión y toma a cargo de los gastos deberá realizarse en forma conjunta con la empresa empleadora

25) Gastos por demora de equipaje

ASSISTOTUVIAJE reintegrará al Beneficiario, cuyo Plan de Asistencia así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compra, por gastos ocasionados en la adquisición de artículos de primera necesidad efectuada en el lapso de la demora en la entrega de su equipaje. Esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las doce (12) horas contadas a partir del arribo del vuelo. Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en el vuelo de regreso al país emisor del billete y/o de residencia habitual del Beneficiario, no se otorgará compensación alguna.

En el supuesto que fuera definitivamente declarada la pérdida total del equipaje extraviado por la aerolínea responsable de su manejo y procediera ésta a indemnizar al Beneficiario, se deducirá del monto a indemnizar por parte de ASSISTOTUVIAJE al Beneficiario por concepto de Compensación complementaria por pérdida total de equipaje en línea aérea, la suma que se le hubiera pagado por concepto de Gastos por demora en la devolución del equipaje según se establece en este numeral.

Este servicio opera por reembolso previa autorización de la Central de Asistencia y regido bajo los tiempos establecidos en los trámites de reembolso.

26) Compensación por Gastos por demora de vuelo

Si el vuelo de ida o vuelta internacional, ya sea directo, en conexión o escala del beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente, y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte, ASSISTOTUVIAJE reintegrará hasta el tope de cobertura

descrito en el voucher en razón únicamente de gastos de alojamiento, comidas (desayuno, almuerzo, merienda o cena) y comunicaciones internacionales dando aviso de tal demora, incurridos durante el lapso de la demora. Será necesario presentar los comprobantes originales de gastos, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del beneficiario. Este servicio no se brindará si el beneficiario viajara con un billete sujeto a disponibilidad de espacio, ni de descuento, ni tampoco cuando la aerolínea haya asumido dichos gastos. Este beneficio no aplica dentro del país de origen, en vuelos locales o de cabotaje. Esta indemnización aplica únicamente a aquellos planes o productos que la tengan incluida en sus beneficios.

27) Línea de consulta / Servicio de información al viajero.

Hasta las 24 horas anteriores al día de su partida, los beneficiarios de un plan ASSISTOTUVIAJE, podrán pedir a la Central de Asistencia de su zona geográfica, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino. Igualmente estará a disposición de los pasajeros el servicio conserje de ASSISTOTUVIAJE.

28) Asesoría Concierge

El servicio de Concierge ASSISTOTUVIAJE se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para asistir a los Beneficiarios en la consecución de información sobre entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos y cualquier otra información que el Beneficiario pueda necesitar en las principales ciudades del mundo. El Beneficiario será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia Concierge; este servicio es netamente informativo.

29) Beneficio futura mamá

Éste beneficio aplica para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:

- a. Controles, ecografías, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que sean parte de los controles rutinarios del proceso de embarazo y no sean de emergencia
- b. Partos y cesáreas de curso normal y en término
- c. Gastos médicos relacionados con el recién nacido
- d. Cuando se compruebe que el motivo del viaje es para atender su parto en el exterior
- e. Cuando se compruebe que la venta del voucher se realizó posterior a la semana 32 de embarazo

30) Regreso a país de origen por quiebre de compañía aérea

En caso tal que la aerolínea con quien el Beneficiario haya contratado los tiquetes de ida y regreso desde y hacia su país de origen (round trip) se haya declarado en estado de quiebra y que por tales motivos no pueda continuar sus operaciones no pudiendo hacerse cargo del regreso del Beneficiario, ASSISTOTUVIAJE se hará cargo de la compra de un nuevo tiquete en clase económica con otra compañía aérea hasta el país de origen del pasajero, siempre y cuando la compañía aérea original no resuelva por otros medios la situación. El estado de quiebra de la compañía aérea deberá estar plenamente certificado por las autoridades competentes del país en que el Beneficiario se encuentre.

31) Cobertura deportes amateur (NIVEL 1)

Brinda cobertura para deportes de pelota, deportes ecuestres, deportes de deslizamiento, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, artes marciales en campeonatos amateurs, deportes de tiro practicados en predios reglamentarios, deportes acuáticos, ski en pistas reglamentarias, surf recreativo, kite surf, buceo recreativo, natación, skateboard, snowboard, cuando se desarrollen como prácticas amateurs.

16. Beneficios adicionales de compra opcional por el beneficiario

Los Beneficiarios tendrán la opción de adquirir adicionalmente, pero no por separado, beneficios adicionales a los establecidos para cada plan de asistencia en particular de ASSISTOTUVIAJE, mediante el pago de un complemento al precio del plan original, todo ello de acuerdo con lo establecido y precios de la oferta pública en la plataforma web de ASSISTOTUVIAJE.

a) Tech protection

ASSISTOTUVIAJE ha contratado una póliza con una empresa aseguradora legalmente constituida, por la cual se indemnizará al beneficiario de un plan de asistencia que en su voucher establezca este servicio como incluido hasta el tope de cobertura del plan contratado, por la pérdida, robo, hurto de cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores, así como el daño accidental de los mismos estando estos dentro de un equipaje registrado y bajo custodia de una línea aérea; debe verificarse que el averío haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al beneficiario al desembarcar, debe haber sido informado a la Central de Emergencias de ASSISTOTUVIAJE dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro y el beneficiario deberá presentar a ASSISTOTUVIAJE el comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea.

Documentos requeridos:

- Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
- Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de transporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.
- Factura por reposición del objeto robado o por el arreglo del objeto dañado, según corresponda.

b) Upgrade de Asistencia médica por enfermedad preexistente.

Si el beneficiario padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, ASSISTOTUVIAJE queda automáticamente exenta de prestar servicios o asistencias a su cargo y con base al plan de asistencia adquirido. No obstante, y en forma excepcional y solo en aquellos casos que así lo establezcan expresamente, ASSISTOTUVIAJE asumirá los cargos por asistencia médica por enfermedad preexistente o crónica a favor del beneficiario hasta un máximo del monto determinado en el respectivo plan adquirido. En estos casos, ASSISTOTUVIAJE a través del PROVEEDOR reconocerá la primera consulta clínica en la que se determine la preexistencia de la enfermedad hasta por las cantidades que se determinan en la Tabla de Resumen de Beneficios respectiva.

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y / o preexistentes conocidas, oculto o previamente asintomática. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o en caso de no predecible, con la cobertura superior especificado por el plan contratado, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, el Centro de Gestión de Emergencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el personal médico y / o la repatriación a su país de residencia. La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requiere evolución a largo tiempo, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el beneficiario está obligado a aceptar esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la solución de todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

Se excluye de este beneficio el inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos de diagnóstico, de investigación, o conducta diagnóstica y terapéutica, que no están relacionados con el episodio agudo y no previsto.

Se excluye de esta cobertura de la toda enfermedad relacionada con la transmisión sexual, incluyendo pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginalis, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) , entre otros.

No se trata en cualquiera de nuestros planes, procedimientos de diálisis, trasplantes, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores para pacientes externos, dispositivos implantables, equipo desechable específica, etc. enfermedades causadas por la ingestión de drogas, narcóticos, medicamentos que se toman de forma fiable sin receta, alcoholismo, etc.

Las lesiones sufridas durante un acto ilícito, no están bajo nuestra cobertura.

Obligaciones del beneficiario:

1. El beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por ASSISTOTUVIAJE y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.
2. Si el beneficiario está interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencia para preexistente condición médica ASSISTOTUVIAJE, sufren alguna (s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y / o enfermedad hepática crónica, el beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que están en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y la condición no es un inconveniente para todas las actividades programadas.
3. El beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

En caso de que se determine el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero para una condición crónica o preexistente, la Dirección Central de Emergencias negará cobertura.

c) Deportes Profesionales

Quien ejerce de forma profesional debe cursar estudios (por lo general, terciarios o universitarios) y contar con un diploma o título que avale los conocimientos adquiridos y la idoneidad para el ejercicio de la profesión.

1. Nivel 2: Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, curling, patinaje artístico sobre hielo, canoaje en canales ingleses, buceo autónomo, maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, canotaje niveles 3 y 4, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas.
2. Nivel 3: Artes marciales, esquí, fútbol galés, fútbol americano, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre pista corta, tobogonaje, ciclomontañismo, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, heli-skiing, salto ecuestre, carrera de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting niveles 4 y 5.
3. Nivel 4: Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby, BMX.

d) Upgrade Mascota (cobertura por accidente, enfermedad y repatriación funeraria):

La validez será la misma del voucher de asistencia en viajes de ASSISTOTUVIAJE con un máximo 90 días naturales. Éste beneficio lo podrá comprar un propietario de una mascota, mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las exclusiones particulares del presente servicio.

En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, ASSISTOTUVIAJE cubrirá los gastos de asistencia veterinaria necesaria, como las consultas, medicación, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, entre otros, siempre y cuando se trate de una emergencia comprobable. Además, en caso de fallecimiento de la mascota, ASSISTOTUVIAJE organizará y sufragará la repatriación funeraria, tomando a su cargo los gastos de: fétetro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cuerpo por el medio que considere más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del propietario de la mascota, el mismo que figura en el plan de asistencia de ASSISTOTUVIAJE.

Requisitos particulares a este beneficio:

- Sólo se admitirán perros y gatos.
- Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.

- El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en la inteligencia de que la mascota menor a un año de edad deberán acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
- La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad.
- La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.

Exclusiones particulares a este beneficio:

- No se cubrirá ningún tipo de controles, exámenes investigativos, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que no sean de emergencia.
- Vacunas y/o desparasitación.
- Enfermedades resultantes de la falta de desparasitación o vacunas.
- Mascotas en gestación.
- Mascotas que al momento del viaje, se presenten enfermas.
- Mascotas en tratamiento médico
- Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años de edad.
- Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- Mascotas que no cumplan con las normas y requerimientos legales para traslado internacional.
- Las demás que apliquen del contrato principal de ASSISTOTUVIAJE.

e) Cancelación Multi Causa

ASSISTOTUVIAJE asumirá hasta el tope indicado en su voucher para este servicio en relación a las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje. Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.
2. Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario ASSISTOTUVIAJE. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
3. Presentar toda la documentación que ASSISTOTUVIAJE considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
4. En caso de planes "Anuales Multiviaje", este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 100% del tope marcado en el voucher:

- a. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
- b. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
- c. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
- d. Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.
- e. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
- f. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.

- g. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso de los productos Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.
- h. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sea familiar es de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.
- i. Las agudizaciones de enfermedades preexistentes.
- j. Las complicaciones de embarazos.
- k. Cancelación de boda.
- l. Entrega de niño en adopción
- m. Parto de emergencia

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 70% del tope marcado en el voucher:

- n. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público.
- o. Cancelación de vacaciones.
- p. Cambio de trabajo
- q. Negación de visa (emisión 72h antes)

Adquirido el Plan en las condiciones antes indicadas y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento que el Beneficiario adquiere su Plan de Asistencia y finaliza en el momento del inicio del viaje.

Este servicio no aplica a personas mayores de 74 años al momento del viaje.

17. Responsabilidad Civil

En el caso que cliente resultara civilmente responsable de un hecho culposo en un viaje cubierto fuera de su país de residencia, ASSISTOTUVIAJE a través de pólizas contratadas a empresas aseguradoras indemnizará por evento hasta:

- USD 2.500 en concepto de honorarios legales.
- USD 10.000 en concepto de indemnización a terceras personas por daños ocasionados a personas y/o bienes de terceros.

Exclusiones de este beneficio:

- 1.- Obligaciones contractuales.
- 2.- Tenencia, uso o manejo de vehículos aéreos y terrestres o acuáticos auto propulsado o remolcado.
- 3.- Responsabilidad Civil Profesional y/o Errores y Omisiones.
- 4.- Acoso y/o Abuso Sexual.
- 5.- Daños punitivos y ejemplares, multas y penalidades.
- 6.- Tenencia y/o uso de armas.
- 7.- Polución y/o Contaminación.
- 8.- Transmisión electrónica de datos u otra información.
- 9.- Participación en riñas o peleas.

Este beneficio no está incluido en todos los productos. Verificar en su voucher el detalle de las prestaciones incluidas en el producto adquirido.

18. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia médica ASSISTOTUVIAJE los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el beneficiario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).

- 2.** Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el departamento médico de la Central de Asistencia de ASSISTOTUVIAJE, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
- 3.** Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
- 4.** Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del beneficiario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
- 5.** Afecciones, quemaduras o lesiones consecuentes y resultantes de la exposición prolongada al sol o fuentes de calor, químicas, rayos UV.
- 6.** Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica
- 7.** Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
- 8.** Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo, Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski, Football, Boxeo, Canotaje, Parapente, Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes. Salvo el producto con cobertura sport los cuales solo cuentan con exclusión en los siguientes deportes: Motociclismo, Automovilismo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, Parapente, Boxeo, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil.
- 9.** Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos y también todos los métodos anticonceptivos, salvo en los productos que contemplen la prestación Futura Mamá.
- 10.** Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen, salvo en los productos que contemplen la prestación Futura Mamá.
- 11.** Todo tipo de enfermedades mentales, nerviosas, o psicológicas, incluyendo las crisis nerviosas, crisis de pánico, de stress o similares, trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, entre otros.
- 12.** Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- 13.** El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la central de asistencia.
- 14.** Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.
- 15.** El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del beneficiario de la asistencia en viajes.
- 16.** Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del beneficiario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.

- 17.** Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del beneficiario o de sus apoderados.
- 18.** Los gastos por concepto de segunda consulta médica no previamente solicitada y autorizada por la central de emergencia de ASSISTOTUVIAJE.
- 19.** Los Exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no. En caso de que el resultado fuese una enfermedad preexistente y el beneficiario no hubiere contratado un plan con inclusión de asistencia médica preexistente, deberá asumir los costos de los mismos.
- 20.** Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el beneficiario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Asistencia.
- 21.** Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el beneficiario.
- 22.** Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
- 23.** Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
- 24.** Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.
- 25.** ASSISTOTUVIAJE no tomará a su cargo 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. En estos casos los gastos correrán por cuenta del beneficiario a menos que hayan sido previamente autorizados por la central médica de asistencia de ASSISTOTUVIAJE en forma escrita al centro médico asistencial.
- 26.** Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Asistencia ASSISTOTUVIAJE.
- 27.** Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
- 28.** Problemas relacionados con la tiroides.
- 29.** Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.
- 30.** Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
- 31.** Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
- 32.** Secuestro o su intento.
- 33.** Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente personal, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predispuestas 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, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
- 34.** Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional.
- 35.** Las situaciones reconocidas o equiparadas por los 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 personal.

36. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.

37. Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; enfermedades oncológicas, desordenes cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas o no, hepatitis; todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean estas conocidas o no por el beneficiario (La enumeración es taxativa y no enunciativa).

38. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc. (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

39. No se brindará asistencia de ningún tipo al beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).

40. ASSISTOTUVIAJE no tomará a su cargo fisioterapias, en estos casos los gastos correrán por cuenta del beneficiario a menos que por tratarse de un accidente no laboral, o por prácticas de deportes (solo los productos que tengan incluido sports) hayan sido previamente autorizados por la central médica de asistencia de ASSISTOTUVIAJE, bajo ningún motivo podrán exceder 10 sesiones.

En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, ASSISTOTUVIAJE quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin ASSISTOTUVIAJE se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

19. Convenio de Competencia

Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el beneficiario del Voucher y el proveedor que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Miami Florida, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

20. Eximición de responsabilidad de los agentes vendedores:

Los representantes y/o agentes vendedores (Agencias de Viajes, Operadoras de Turismo, Empresas de Transporte de cualquier tipo y todo agente emisor autorizado en este concreto caso) no será considerado parte del presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje, razón por la cual quedan exentos de cualquier responsabilidad pertinente al objeto del presente Contrato.

21. Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas:

En ningún caso ASSISTOTUVIAJE prestará los servicios de asistencia al beneficiario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

22. Subrogación

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes condiciones generales, las tarjetas de asistencia médica ASSISTOTUVIAJE y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de ASSISTOTUVIAJE quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder al beneficiario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento que motive la asistencia prestada y/o beneficio pagado.

Además, el Beneficiario del Plan se compromete a abonar en el acto a ASSISTOTUVIAJE 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 el monto de los pagos que hubiere recibido de las compañías de seguro en el caso ocurrido.

Sin que la enunciación deba entenderse exclusiva, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente de tránsito.
2. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución - total o parcial - del precio de pasajes no utilizados, cuando ASSISTOTUVIAJE haya tomado a su cargo el traslado del Beneficiario o de sus restos. En consecuencia, el beneficiario cede irrevocablemente a favor de ASSISTOTUVIAJE 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 a prestar colaboración o a subrogar tales derechos a ASSISTOTUVIAJE y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de ASSISTOTUVIAJE quedará liberadas de la obligación de cumplir las prestaciones ofertadas y/o debidas. De igual forma ASSISTOTUVIAJE se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el Beneficiario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo. En tal sentido el beneficiario está consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

23. Circunstancias excepcionales de inejecución inimputable

Ni ASSISTOTUVIAJE, ni su red de prestadores de servicios, serán responsables, exigibles o ejecutables por casos fortuitos, que originen retrasos o incumplimientos inimputables debidos a catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones populares, radioactividad, o cualquier otra causa de fuerza mayor.

Cuando elementos de esta índole interviniesen, ASSISTOTUVIAJE se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuera posible y siempre y cuando una vez sea factible dicha prestación de servicios, se mantenga la contingencia que la justifique.

24. Recurso

ASSISTOTUVIAJE se reserva el derecho de exigir al beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habersele prestado servicios no contemplados por este contrato o fuera del período de vigencia del plan de asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta del beneficiario

25. Responsabilidad.

ASSISTOTUVIAJE, no será responsable y no indemnizará al beneficiario por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, farmacéutica o legalmente.

En estos casos, la persona o personas designadas por ASSISTOTUVIAJE serán tenidas como agentes del beneficiario sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra ASSISTOTUVIAJE, en razón de tal designación. ASSISTOTUVIAJE se esfuerza para poner a disposición de los pasajeros los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, no podrán nunca ser tenidos ni total ni parcialmente como responsables por los malos servicios o mala praxis de dichos profesionales o entidades.

26. Caducidad, resolución, modificación

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que ASSISTOTUVIAJE, asume a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha del suceso que dio o debería dar lugar a la indemnización o a las prestaciones.

Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente.

El beneficiario podrá solicitar la resolución unilateral de un plan de asistencia individual exclusivamente, mediante nota escrita dirigida a ASSISTOTUVIAJE, siempre que dicha solicitud se efectúe con por lo menos 48 horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje programado reflejado en el voucher correspondiente.

27. Deducible o franquicia

Si el plan de asistencia contempla un deducible o franquicia, el beneficiario deberá abonar el monto del mismo para cualquier tipo de servicio. En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia por un hecho sin ninguna relación al primero, el beneficiario deberá abonar una segunda vez este deducible, al momento de ser atendido.

28. Reintegros - Reembolsos

a) Procedencia: ASSISTOTUVIAJE procederá al reintegro de gastos efectuados en los siguientes casos y situaciones siempre dentro de los límites establecidos para cada tipo de gasto y producto y cuando exista previa autorización concedida por la Central de Asistencias de ASSISTOTUVIAJE:

- 1) Gastos originados en circunstancias de imposibilidad para comunicarse con la Central de Asistencias o en casos de emergencias con riesgo de vida.
- 2) Gastos de medicamentos.
- 3) Gastos generados por asistencias recibidas en lugares donde ASSISTOTUVIAJE no brinde prestación en forma directa, siempre que hayan sido previamente autorizados por la Central de Asistencias.-
- 4) Reembolso de gastos por vuelo demorado o cancelado.
- 5) Compensación de gastos por equipaje demorado o extraviado.
- 6) Pasajes en los casos previstos en las cláusulas "Viaje de regreso" y "Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar".
- 7) Gastos de hotel por convalecencia.
- 8) Reembolso por cancelaciones e interrupciones de viaje.
- 9) El reembolso de costos por llamadas a la Central de Asistencias,

b) Tramitación:

- 1) Plazo para pedir el reintegro: 60 días corridos desde la fecha de regreso del beneficiario al país de su residencia.
- 2) Solicitud de reintegro: El reintegro de gastos se pide por escrito, mediante nota dirigida a ASSISTOTUVIAJE describiendo los hechos, motivos y circunstancias que originaron la solicitud, adjuntando los comprobantes originales, copia del documento de identidad o Pasaporte, información médica cuando corresponda en un todo de acuerdo a las presentes condiciones generales, denuncia policial cuando corresponda y demás documentación que sea exigida según la naturaleza del gasto y en las cláusulas citadas en el punto a) anterior, ya sea por correo a cargo del beneficiario, en forma personal o a través de la agente de viajes emisor y/o el agente general de ventas de la región si lo hubiese.
- 3) Derecho de ASSISTOTUVIAJE: ASSISTOTUVIAJE tiene derecho a requerir toda la documentación necesaria para corroborar la procedencia del reintegro en base a los hechos alegados y requerimiento establecido en las presentes condiciones generales. La no presentación de la documentación suspenderá los términos y eximirá a ASSISTOTUVIAJE de efectuar reintegro alguno.
- 4) Respuesta: ASSISTOTUVIAJE dispondrá de treinta días desde que haya recibido toda la documentación necesaria para responder al beneficiario si procede o no el reintegro solicitado.
- 5) Moneda: Los reintegros se harán en la moneda de curso legal del país de la contratación del servicio de asistencia al viajero.
- 6) Lugar y fecha de pago: Los reintegros se harán una vez finalizado el viaje en el país de residencia del beneficiario según el domicilio declarado y/o en el país de contratación del servicio de asistencia al viajero. ASSISTOTUVIAJE dispondrá de treinta días desde que haya respondido al beneficiario que procederá con el reintegro solicitado para efectuar dicho pago y a través del medio que determine.
- 7) Tipo de cambio: El tipo de cambio que se aplicará será el oficial y vigente al día anterior de emitida la autorización... No corresponderá el reintegro de aquellos importes tenidos como percepción y/o retención de impuestos.
- 8) Límite: El importe a reintegrar no podrá exceder los aranceles y tarifas vigentes según los usos y costumbres en el país en que se generaron los gastos, ni el máximo equivalente al que ASSISTOTUVIAJE hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red. Tampoco podrá

exceder el tope de gastos previsto en las condiciones particulares descritas en el voucher de asistencia al viajero ASSISTOTUVIAJE que le ha sido enviado y entregado para el servicio que corresponda reintegrar.

29. Solicitud de Anulación del voucher de servicio.

El trámite de cancelación de los servicios de asistencia al viajero podrá iniciarse con un mínimo de 72 horas de anticipación a la fecha de inicio de su vigencia.

Solo se aceptarán solicitudes de anulación y/o devolución por cancelación o postergación de viaje por causas de fuerza mayor.

No se recibirán solicitudes de anulación de vouchers bajo ninguna circunstancia una vez entrado en vigencia el servicio de asistencia al viajero. Iniciada la vigencia de un voucher caduca en forma automática el derecho de solicitar la anulación del mismo, sin derecho para el beneficiario a compensación de ninguna naturaleza.

El trámite tiene un costo administrativo que asciende al 10% del valor pagado con un tope máximo de U\$S 100 (Dólares americanos cien).

Este trámite debería realizarse presentándose personalmente en la agencia de viajes emisora o en la oficina comercial del agente general de ventas de la región y presentando la siguiente documentación:

- 1) Solicitud escrita del beneficiario del voucher de servicio de asistencia al viajero expresando el motivo por el cual el viaje programado no se realizará.
- 2) Pasaporte y fotocopia donde quede registrado identidad, foto y firma del solicitante.
- 3) Pasaporte y fotocopia donde quede registrado el sello o nota donde se expresa el rechazo o negación de visa
- 4) Certificado original y fotocopia emitida por la embajada o autoridad consular que expresa el rechazo o negación de visa
- 5) Voucher original y completo del servicio de asistencia al viajero
- 6) Dinero en billetes dólar estadounidense (US\$) o en moneda local al cambio IATA del día para el pago de los gastos administrativos que correspondan

Por pedido y solicitud de distintos consulados y embajadas, el voucher que haya sido pasible de anulación se reportará como anulado ante estas autoridades.

IMPORTANTE:

En el supuesto que la legislación de un país determinado en donde se adquiere un plan de asistencia, considere nula, inaplicable, regulada o ilegal uno cualesquiera de los beneficios que comprenden los diversos planes de ASSISTOTUVIAJE, las partes convienen desde ya que dicho beneficio se tendrá como no escrito, no aplicable o inexistente, manteniendo plena validez el resto de los mismos. En todo caso, ASSISTOTUVIAJE tiene el derecho unilateral de rescindir unilateralmente los planes contratados y reembolsar o devolver a los beneficiarios el monto pagado por tal concepto. En los casos en que el beneficiario o el agente emisor de un plan de asistencia proporcione información falsa en cuanto a la identidad, origen o datos que induzcan a ASSISTOTUVIAJE a indemnizar indebidamente a un persona natural o jurídica, producirán automáticamente la cancelación.