



CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS PRESTADOS POR TRAVELER ASSISTANCE  
S.A COLOMBIA ASISTENCIA MÉDICA, JURIDICA Y EN VIAJE  
CONTRATO DE ADHESIÓN

TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA.

Las obligaciones de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA. expresadas en el presente Contrato de asistencia en viaje, sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Certificado de Asistencia, siempre y cuando los síntomas derivados de éstas impidan la normal continuidad del viaje, asegurando los servicios a nivel mundial excepto en el país de residencia.

Es obligación de EL TITULAR elegir el producto TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA. de su preferencia, así como leer y aceptar los términos y condiciones aplicables al mismo expresadas en las presentes Condiciones Generales de los servicios.

Al momento de adquirir el Certificado de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA., EL TITULAR O BENEFICIARIO está aceptando las condiciones generales de los servicios. (Leer atentamente dichas condiciones las cuales se encuentran publicadas en la página web <https://www.traveler-assistance.com/>).

Cuando el Certificado De Asistencia sea adquirido mediante operador turístico, agencias de viajes, entre otros será obligación de la misma hacer entrega del presente contrato a su cliente final TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA, se exonera de realizar algún pago o aplicar los beneficios, si el mismo manifiesta no haber sido notificado.

El presente contrato tiene vigencia exclusivamente, estableciendo la zona horaria de acuerdo al país donde se encuentre EL BENEFICIARIO al momento de requerir el servicio de asistencia y durante el tiempo de vigencia establecida en el Certificado de Asistencia adquirido.

**CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA:**

Para solicitar los servicios de asistencia EL TITULAR O BENEFICIARIO deberá contactar a la Central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA tantas veces como asistencia requiera, comunicándose mediante los canales de comunicación establecidos en el Anexo 1 de las presentes condiciones generales, o a los números referenciados en su Certificado de Asistencia, indicando su nombre, número de certificado impreso en su certificado Asistencia, vigencia, el lugar en que se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, EL BENEFICIARIO deberá siempre comunicarse con la Central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios complementarios, aunque estos hayan sido originados por la misma causa que el primer evento y aún en el caso de haber sido autorizado para tomar prestaciones por reembolso.

**SOLICITUD DE RENOVACION DE CERTIFICADO:**

EL TITULAR O BENEFICIARIO podrá solicitar a la compañía con quién adquirió el Certificado de Asistencia una reemisión de un nuevo Certificado de Asistencia en viaje.

La nueva vigencia del Certificado de Asistencia será inmediatamente consecutiva a la fecha de finalización del anterior certificado de Asistencia y máximo hasta el periodo contratado, este no podrá ser utilizado bajo ningún concepto o circunstancia para, iniciar o continuar tratamientos y/o asistencias de afecciones médicas presentados o surgidas durante la vigencia del Certificado de Asistencia anterior, aun cuando estos, estén siendo indicados o tratados por la Central de Asistencia o el equipo médico de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA. El nuevo Certificado de Asistencia contará con un periodo de carencia de cinco (5) días calendarios contados a partir de la fecha de inicio del Certificado de Asistencia.

Durante el tiempo de carencia solo se atenderán síntomas o afecciones derivadas de accidentes hasta la estabilización de los síntomas hasta el tope máximo de los servicios.

**VIAJERO FRECUENTE:** Cuando el Certificado de Asistencia sea contratado en modalidad de viajero frecuente MULTITRIP, se establecerá un periodo de días consecutivos y se tomará como base la fecha de salida y retorno del país de residencia permanente y habitual del EL TITULAR O BENEFICIARIO, para esto la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA deberá solicitar al TITULAR BENEFICIARIO, el pasaporte donde se constate las fechas de salida y retorno o el documento migratorio equivalente.

Nota: Para aquellos países que permite el ingreso con solo documento de identidad, EL TITULAR O EL BENEFICIARIO, deberá comunicarse mínimo 24 horas de antelación al inicio del Certificado De Asistencia con la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA y notificar las fechas del periodo consecutivo.

**FINALIZACIÓN DE LA VIGENCIA:** la finalización de la vigencia del Certificado de Asistencia conllevará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en el contrato de servicios y en el Certificado de Asistencia De Asistencia, incluyendo aquellas asistencias iniciadas y en curso, exceptuando los eventos con hospitalización en el cual se extenderá los servicios hasta cinco (5) días máximos de acuerdo al plan contratado. Los servicios de la Central de Asistencia dejaran de tener Validez a partir que EL BENEFICIARIO, interrumpa de forma imprevista su viaje por cualquiera que sea la razón y regrese a su país de residencia habitual. Por tal EL BENEFICIARIO perderá el derecho de solicitar reintegro por el tiempo no utilizado.

## 1. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PREVIA A SU VIAJE

Para poder utilizar de una manera correcta nuestra asistencia, es importante la verificación de la siguiente información:

1.1. Que los datos de su certificado se encuentren correctos, tales como el email y teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, como así también los nombres de EL TITULAR y los beneficiarios, las fechas de nacimiento, las fechas de vigencia y el producto adquirido. Si hay errores en los datos, comuníquese mediante correo electrónico con la compañía con la que contrato el servicio notificando las novedades encontradas.

1.2. El titular deberá leer atentamente las Instrucciones y Condiciones Generales de los Servicios de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA y verificar que el Certificado de Asistencia, Términos y Condiciones indiquen las características del producto TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA elegido y adquirido por él. En caso de cualquier duda al respecto comuníquese de inmediato con TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA.

## 2. CÓMO COMUNICARSE CON TRAVELER ASSISTANCE DURANTE SU VIAJE

2.1. En el Certificado de Asistencia se encuentra la Lista de Teléfonos de las centrales de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA en cada país y región.

2.2. Antes de llamar a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA EL TITULAR o EL BENEFICIARIO debe tener a la mano la siguiente información:

Número de certificado impreso en el Certificado de asistencia TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA

- Ubicación georeferencial dónde se encuentra EL TITULAR O EL BENEFICIARIO en el momento en que se presentó la emergencia.
- Número(s) de teléfono fijos o celulares, donde se pueda contactar de manera permanente a EL TITULAR o a EL BENEFICIARIO mientras dure todo el evento de la asistencia.
- Correo electrónico y/o usuario de Skype.
- La dirección del lugar donde se encuentra hospedado (domicilio, hotel, entre otros).

2.3. Si la comunicación con la Central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA se hace imposible por dificultades o desperfectos en las líneas telefónicas, EL TITULAR o EL BENEFICIARIO podrá llamar a la Central de asistencia del país más cercano al país de destino o, hacer contacto por WhatsApp, Skype, llamada gratuita por página web, chat por página web o correo electrónico. Para tales efectos, EL TITULAR o EL BENEFICIARIO deberá consultar la página web: [www.travelerassistance.com](http://www.travelerassistance.com). (Ver anexo 1).

### 3. CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJES

#### 3.1. LAS PARTES SUSCRITAS

Entre los suscritos, TRAVELER ASSISTANCE SERVICES S.A COLOMBIA como operador de asistencia internacional en adelante y para efectos del contrato de denomina TRAVELER ASSISTANCE y el señor(a), identificado con el número de documento, con país de residencia, quien de ahora en adelante se denominará como EL TITULAR o EL BENEFICIARIO, quienes concurren de forma libre y voluntaria a la celebración del presente contrato al conocer las siguientes cláusula.

Nota: Para los casos de personas menores de edad o con alguna discapacidad, los padres o tutores actuarán como representantes en nombre de ellos.

#### 3.2. OBJETO

TRAVELER ASSISTANCE se obliga con EL BENEFICIARIO a prestar los servicios de asistencia a los que se refieren las presentes condiciones. A EL BENEFICIARIO le corresponde el derecho de acceder a los servicios descritos en el mismo, en los términos expresados en este contrato.

Se deja expresa constancia y así lo acepta EL TITULAR del Certificado de Asistencia, que los servicios de TRAVELER ASSISTANCE no constituyen un seguro médico, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social, ni de medicina prepagada, ni de aseguradoras de riesgos laborales. Los servicios y prestaciones de TRAVELER ASSISTANCE están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo.

El objeto de estos servicios es proporcionar la asistencia de emergencia en las situaciones imprevistas surgidas como consecuencia de accidente o de enfermedad NO PREEXISTENTE (Ver numeral 7.1 Asistencia médica), desde la fecha de inicio de la vigencia de los servicios que son materia del presente contrato. La aplicación de dichas prestaciones, en los términos y condiciones contractualmente definidos, tienen como fin facilitar el retorno de EL BENEFICIARIO a su lugar de residencia permanente o habitual, para recibir en él y con cargo a su cobertura médica habitual, pública o privada, o a su propio costo el tratamiento apropiado a su condición de salud.

En ese sentido, para hacer uso de éstas prerrogativas, el usuario acepta expresamente que la asistencia brindada es una obligación de medio y no de resultado, por lo que TRAVELER ASSISTANCE queda exonerada de toda y cualquier responsabilidad derivada de una eventual impericia, negligencia o mala práctica de todos los profesionales, establecimientos y personas que presten sus servicios según corresponda en el requerido caso.

#### 3.3. ANULACIONES Y CAMBIOS

EL BENEFICIARIO tiene derecho a realizar como máximo 3 (tres) modificaciones a su Certificado de Asistencia tales como: cambio de fechas por los mismos días adquiridos originalmente, irregularidades en el nombre del beneficiario, fecha de nacimiento, documento de identificación, contacto en caso de emergencia, números telefónicos, email y otros datos personales que apliquen. Debido a que el Certificado de Asistencia es personal e intransferible, no es causal de sustitución de un beneficiario por otro.

Cuando EL BENEFICIARIO excede el número de cambios permitidos TRAVELER ASSISTANCE el valor de 10 USD/Euros de acuerdo al plan contratado por concepto de gastos administrativos.

EL BENEFICIARIO se obligará a solicitar con anticipación de mínimo 2 (dos) días hábiles al inicio de la vigencia de su certificado (fecha de salida), cualquier cambio o anulación de servicios prestados por TRAVELER ASSISTANCE. El cálculo de los días hábiles está sujeto a las determinaciones del país de origen de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO.

En ningún caso se aceptarán cancelaciones o modificaciones una vez inicie la fecha de vigencia del Certificado de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE, de acuerdo a los términos expresados en el Certificado de Asistencia.

TRAVELER ASSISTANCE está en plena potestad de no prestar el servicio, cuando el Certificado de Asistencia no registre el pago respectivo con 24 (veinticuatro) horas de antelación a la fecha de vigencia (fecha de salida) indicada en el documento. Las anulaciones se encuentran sujetas a las políticas establecidas en el numeral 6. Condiciones para reembolsos y reintegros.

#### 4. DEFINICIONES

Para todos los fines interpretativos, se deja expresa constancia que en el presente contrato se entiende por:

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

4.2. Amateur: Se define como la práctica de una actividad deportiva aficionada que se practica de manera NO profesional, por placer y sin recibir dinero a cambio, dentro de este ítem igualmente se excluyen las prácticas en locaciones especializadas o bajo la dirección de profesionales.

4.3. Beneficiario y/o Titular: Es la persona que ha contratado servicios de asistencia prestados por TRAVELER ASSISTANCE, en los términos, condiciones y limitaciones establecidos en las condiciones generales y particulares que regulan la presente relación jurídica. En esa virtud, tiene un título o documento que le identifica y acredita su derecho a recibir la asistencia contratada, cumpliendo con las obligaciones que según el caso le corresponden.

4.4. Cancelación de Viaje: Imposibilidad definitiva de iniciar la realización del viaje programado.

4.5. Central de Asistencia: Departamento que coordina la prestación de los servicios adquiridos y/o requeridos por EL BENEFICIARIO, derivado de los servicios contratados con TRAVELER ASSISTANCE.

4.6. Centro Asistencial: Se refiere al edificio, locación, institución o lugar en donde EL BENEFICIARIO recibirá atención asistencial sanitaria; esta podría ser ambulatoria u hospitalaria.

4.7. Certificado de Asistencia: Es el documento que certifica y describe los servicios contratados con TRAVELER ASSISTANCE. Este certificado contiene los datos personales de EL BENEFICIARIO, el número de compra y el plan contratado, país de origen y destino, fechas de inicio y/o salida, fecha de terminación y/o retorno del viaje, así como los servicios, especificaciones y topes de la misma.

4.8. Circunstancias Excepcionales: Todas aquellas situaciones extraordinarias de presentación infrecuente, las cuales serán descritas más adelante en este mismo documento.

4.9. Cobertura: Son los servicios contratados por EL BENEFICIARIO a TRAVELER ASSISTANCE, los cuales se encuentran detallados en el Certificado de Asistencia.

4.10. Congénito: Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

4.11. Convalecencia: Tiempo en que la persona recobra o recupera gradualmente el vigor y la salud después de haber padecido una enfermedad o de haberse sometido a un tratamiento médico. Para objeto de este contrato este periodo no superará los 5 días.

- 4.12. Copago: corresponde a la suma de dinero que estarán a cargo de EL BENEFICIARIO, cuantas veces requiera el servicio.
- 4.13. Dolencia y/o Afección: Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "síntomas de un padecimiento" a todos los efectos en las presentes condiciones generales.
- 4.14. Emergencia Médica: Cualquier enfermedad o lesión que plantea una amenaza inmediata para la vida de EL BENEFICIARIO y cuya asistencia médica no puede ser demorada.
- 4.15. Enfermedad Crónica: Todo afección o dolencia continua y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración, cuyo tratamiento o curación no puede preverse fácilmente.
- 4.16. Enfermedad Aguda: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos que pudiera interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo. No incluye preexistencias y/o servicios no incluidos declarados en las presentes condiciones generales.
- 4.17. Enfermedad preexistente o preexistencia: Es la contraída o padecida por EL BENEFICIARIO con anterioridad a la fecha de inicio del viaje, se tenga o no conocimiento de ella. Condición preexistente significa cualquier condición, enfermedad, síntoma o lesión, aun cuando se manifieste por primera vez o sufra un agravamiento o evolución durante el viaje, o que ha sido tratada o diagnosticada con anterioridad a la fecha del inicio de la vigencia de los servicios materia del presente contrato. Así como también, que sea factible de ser diagnosticada a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y con frecuente (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Biopsia, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, CT Scan, entre otros).
- 4.18. Enfermedad Repentina o Imprevista: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Certificado de Asistencia o a la fecha de salida del viaje, la que sea posterior.
- 4.19. Enfermedades endémicas, pandémica y epidémica: Las enfermedades citadas anteriormente son aquellas enfermedades infecciosas que afectan de forma permanente, o en determinados períodos a una región. Se entiende por endémica una enfermedad que persiste durante un tiempo determinado en un lugar concreto y que afecta o puede afectar a un número importante de personas, entre ellas (Gripe, Carbunco, Cisticercosis, Cólera, Chagas, Dengue, Zika, Chikungunya, Varicela, Fiebre Amarilla, Gripe Aviar, Hanta Virus, Lepra, Leishmaniasis, Malaria, Ébola, Rabia, Salmonella, Fiebre Tifoidea, Tuberculosis, Gripe AH1N1, HIV, fiebre del valle del Rift, virus del Nilo Occidental entre otras).
- 4.20. Enfermedad Recurrente: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Para objeto de este contrato, es la enfermedad que regresa 3 o más veces durante el periodo de vigencia del Certificado de Asistencia contratado.
- 4.21. Equipo profesional médico: Es el equipo de profesionales de la salud que integra la red de proveedores con la que cuenta TRAVELER ASSISTANCE, para la prestación de los servicios médicos apropiados y profesionales.
- 4.22. Examen Complementario: Hace referencia a todo examen practicado para el diagnóstico de enfermedades y no enfocado al manejo de síntomas.
- 4.23. Fecha de salida: Es el día declarado por EL BENEFICIARIO en el que TRAVELER ASSISTANCE, empezará a prestar los servicios de asistencia, siempre y cuando dicho BENEFICIARIO se encuentre fuera del país de residencia permanente o habitual.
- 4.24. Fecha de retorno: Es el día de vencimiento del período de vigencia del certificado declarado por EL BENEFICIARIO en el que TRAVELER ASSISTANCE finaliza la prestación del servicio adquirido.

4.25. Gastos de Hotel: Corresponden a gastos por hospedaje simple que no incluyen gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, o cualquier otro servicio. El hotel seleccionado para el hospedaje deberá atender a características de beneficio usual, razonable y habitual hasta el máximo establecido en el Certificado de Asistencia.

4.26. Interrupción del Viaje: Cuando EL BENEFICIARIO haya iniciado el viaje y se encuentre disfrutando del mismo, pero por causas ajenas a su voluntad se vea forzado a suspenderlo, siempre y cuando dicha causa o causas correspondan a las circunstancias expresadas y relacionadas en las presentes condiciones generales.

4.27. Monto Máximo Global: La suma de gastos que TRAVELER ASSISTANCE abonará y/o reembolsará al Titular por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

4.28. País de residencia permanente o habitual: Es el lugar donde EL BENEFICIARIO declara su residencia y ejerce su actividad económica habitual.

4.29. Periodo de Carencia: Es el tiempo que debe transcurrir entre la activación del Certificado de Asistencia y la posibilidad de solicitar los servicios contratados en el plan adquirido, cuando EL TITULAR y/o BENEFICIARIO realiza la compra del Certificado de Asistencia cuando ya ha comenzado el viaje y/o ya se encuentra en el país de destino. Para efectos de las presentes condiciones generales, este tiempo comprende 5 (cinco) días calendario.

4.30. Período de vigencia: Es el tiempo comprendido entre la fecha de salida y la fecha de retorno declarada por EL BENEFICIARIO durante el cual tiene derecho de recibir los servicios del plan de asistencia contratado.

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

4.32. Reembolso: Es el reintegro de los gastos en los que haya incurrido EL BENEFICIARIO durante su permanencia en el exterior, hasta por los montos máximos establecidos en el Certificado de Asistencia, las condiciones que regulan el presente Contrato y que hayan sido autorizados por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.

4.33. Referencia médica: Es la asignación del Centro Asistencial o Profesional médico por parte de TRAVELER ASSISTANCE para brindar la asistencia a EL BENEFICIARIO. En los casos en que se determine que el padecimiento notificado por EL BENEFICIARIO se encuentre exento de los servicios, la Central de Asistencia referenciará hospitales, clínicas y centros médicos cercanos a la ubicación de EL BENEFICIARIO, bajo la premisa que los gastos médicos derivados de dicha atención deberán ser asumidos por parte del mismo BENEFICIARIO.

4.34. Reintegro: Es la devolución de dinero derivada de la solicitud de anulación del Certificado de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE.

4.35. Transporte público autorizado: Transporte aéreo operado por una línea aérea regular y con licencia válida para el transporte colectivo y remunerado de pasajeros. Transporte marítimo o terrestre licenciado para el transporte colectivo y remunerado de pasajeros.

4.36. Viaje: Es el traslado que hace EL BENEFICIARIO de un lugar a otro, por aire, mar o tierra en uno o varios trayectos durante la vigencia del contrato. Se entenderá por "Viaje" la salida que realiza un BENEFICIARIO al exterior dejando su país de residencia permanente o habitual, hasta su posterior regreso al mismo, durante el período de vigencia del certificado de Asistencia. EL BENEFICIARIO no tendrá derecho a recibir los servicios de asistencia proporcionados por TRAVELER ASSISTANCE mientras se encuentre en su país de residencia permanente o habitual. El concepto de viaje incluye el tiempo de estadía de EL BENEFICIARIO fuera del país de su residencia permanente o habitual y no sólo el tiempo que comprenda su traslado de un destino a otro.

## 5. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

5.1. EL BENEFICIARIO por el solo hecho de contratar, solicitar, reclamar, acceder o usar los servicios de asistencia materia del presente contrato, acepta y reconoce que debe comunicarse previo a incurrir contratar por su cuenta sin la debida EVALUACIÓN y AUTORIZACIÓN de la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, algún tipo de atención médica, jurídica o en viaje, para lo cual debe comunicarse tantas veces como asistencia requiera a los medios de contacto que constan impresos en el Certificado de Asistencia, página web o los suministrados por el asesor comercial y/o operador turístico para poder ser direccionado hacia cualquiera de nuestros proveedores en el país de destino.

5.2. EL BENEFICIARIO, familiar o cualquier acompañante al comunicarse con la Central de Asistencia, debe indicar el número de compra o servicio, la ubicación georeferencial donde se encuentra al momento en que se presentó la emergencia, la dirección en la que se encuentra hospedado, número de teléfono fijo, celular, email o Skype para contactarlo mientras dure todo el evento de la asistencia.

5.3. EL BENEFICIARIO está obligado a verificar que todos los datos de su Certificado de Asistencia sean correctos y en caso de existir inconsistencias, deberá comunicarse con la Central de Asistencia para rectificar los mismos (Ver numeral 3.3 Anulaciones y cambios).

5.4. En los casos en que EL BENEFICIARIO sufra una emergencia médica que ponga en riesgo su vida y que adicional por fuerza mayor le impida comunicarse de forma inmediata con la Central de Asistencia, podrá contratar o recibir directamente los servicios requeridos, debiendo comunicar este hecho dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del evento a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, mediante los diferentes medios de contacto establecidos. (Ver numeral 2.3 del presente documento); En casos de cruceros en donde no se pueda notificar el evento, EL BENEFICIARIO deberá comunicar a la Central de Asistencia, durante su próximo tránsito terrestre ya sea área continental o insular.

5.5. Indefectiblemente dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la emergencia médica, EL BENEFICIARIO, familiar, acompañante o personal del Centro Asistencial deberá comunicarse con la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE y proporcionar toda la información relativa al evento sufrido y la asistencia recibida.

5.6. En todos los casos TRAVELER ASSISTANCE tendrá siempre el derecho de indicar si la asistencia será brindada por uno de sus prestadores de servicio, o si simplemente asumirá los costos mediante el reembolso de los gastos realizados, de acuerdo a los topes establecidos en el Certificado de Asistencia contratado por EL TITULAR o EL BENEFICIARIO, según sea el caso.

## 6. CONDICIONES PARA REEMBOLSOS Y REINTEGROS

### 6.1. CONDICIONES PARA REEMBOLSOS POR ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE.

Es indispensable que EL BENEFICIARIO o familiar, o acompañante, haya notificado a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE situación que generó la emergencia, para que ésta a su vez, haya autorizado y/o coordinado la atención pertinente. Para acceder al estudio de reembolso, EL BENEFICIARIO deberá cumplir con las siguientes condiciones:

a. EL BENEFICIARIO deberá enviar mediante correo electrónico a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE toda la documentación requerida para dar inicio al estudio del reembolso, que incluye, pero no se limita a los siguientes: formato de solicitud de reembolso, receta médica, exámenes con sus resultados, diagnóstico del médico tratante, informe médico o historia clínica, facturas de compra de medicamentos, facturas de honorarios médicos

b.

y los documentos que soporten el pago de dichos servicios, tales como copia del Boucher, transferencia bancaria, extracto bancario u otros documentos aplicables cuando el pago se haya realizado en efectivo.

b. En caso de requerirse la historia clínica, EL BENEFICIARIO deberá diligenciar el formulario que autoriza al centro asistencial a compartir con TRAVELER ASSISTANCE toda la información consignada en dicho documento.

c. En los casos en que sea requerido TRAVELER ASSISTANCE tendrá la potestad de solicitar los documentos originales, en cuyo caso los gastos de envío serán asumidos por EL BENEFICIARIO.

d. Es obligación de EL BENEFICIARIO hacer entrega de la documentación para el inicio del estudio, por ende, todo gasto para acceder y/o envío de la documentación serán asumidos por el mismo.

e. EL BENEFICIARIO debe presentar toda la documentación solicitada por TRAVELER ASSISTANCE dentro de los 90 (noventa) días calendario siguientes a la fecha de prestado el servicio de asistencia, prescribiendo cualquier reclamación o acción legal una vez transcurrido dicho plazo.

f. Una vez recibida la documentación completa, TRAVELER ASSISTANCE responderá a la solicitud de reembolso dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha de recibido los documentos.

g. De ser aprobada la solicitud de reembolso, EL BENEFICIARIO deberá enviar mediante correo electrónico a la Central de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE la información bancaria en la cual se realizará el desembolso de los valores aprobados, cuando la transacción se realice mediante un medio diferente a cuenta TRAVELER ASSISTANCE, solo asumirá los gastos administrativos o de envío

h. Las conversiones de monedas se aplicarán teniendo en cuenta la tasa de cambio vigente a la fecha de ocurrencia del evento o a la fecha de la prestación del servicio.

i. La moneda de referencia establecida y/o indicada para cualquier reclamación será el Dólar Americano (USD), y la tasa de cambio de referencia será la más favorable del mercado.

j. TRAVELER ASSISTANCE se reserva el derecho de recibir documentación una vez emitida la respuesta de la solicitud de reembolso.

k. Cuando EL BENEFICIARIO sujeto del estudio de reembolso sea menor de edad, los valores aprobados serán depositados a nombre de sus padres o tutor. Si EL BENEFICIARIO siendo mayor de edad, solicita que se consigne en una cuenta bancaria de la cual no es titular, debe enviar una autorización por escrito, que relacione el nombre completo, tipo y número de documento de identificación y la certificación de la cuenta bancaria.

## 6.2. CONDICIONES PARA REINTEGROS O DEVOLUCIONES POR ANULACIÓN DE CERTIFICADOS DE ASISTENCIA.

6.2.1. Los reintegros o devoluciones de dinero derivados de una solicitud de anulación del Certificado de Asistencia por parte de EL TITULAR, serán aplicables siempre y cuando EL TITULAR informe a TRAVELER ASSISTANCE en forma fehaciente y en un término no mayor a las 24 (veinticuatro) horas de ocurrencia y/o notificación del evento que motiva la solicitud de la anulación y sin excepción, con una antelación mínima de 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la fecha de salida establecida en el Certificado de Asistencia contratado con TRAVELER ASSISTANCE, lo que primero ocurra. Las solicitudes de anulación deben estar enmarcadas en los siguientes eventos, los cuales deben respaldarse con los documentos que lo soporten según sea el caso:



- a. Muerte de EL TITULAR o de EL BENEFICIARIO.
- b. Accidente grave de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n del viaje.
- c. Enfermedad grave de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO, que tenga car3cter de urgencia (no preexistente al momento de la emisi3n del Certificado de asistencia y aun cuando no fuera conocida por 3l) y que motive la internaci3n hospitalaria o inhiba la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n del viaje.
- d. Muerte o internaci3n hospitalaria por m3s de 3 (tres) d3as por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del c3nyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO.
- e. Cuando EL TITULAR o EL BENEFICIARIO sea notificado de manera fehaciente para comparecer ante la justicia y dicha notificaci3n la haya recibido o tenga fecha de emisi3n posterior a la fecha de contrataci3n del servicio.
- f. Cuando EL TITULAR o EL BENEFICIARIO haya sido declarado en cuarentena por la autoridad sanitaria competente y con posterioridad a la fecha de contrataci3n del servicio.
- g. Cuando a EL TITULAR o EL BENEFICIARIO le sea negada la solicitud de VISA.
- h. Cuando el c3nyuge e hijos viajen con EL TITULAR y sean tambi3n BENEFICIARIOS, se extender3 la solicitud de anulaci3n a ese grupo familiar por los eventos mencionados en los literales anteriores, siempre y cuando el lugar de destino, fecha de salida y fecha de retorno declarada sean las mismas.

6.2.2. Por ning3n motivo TRAVELER ASSISTANCE realizar3 la devoluci3n o reintegro de dinero total o parcial, cuando EL TITULAR y/o BENEFICIARIO haya hecho uso de los servicios incluidos en las presentes condiciones generales en el pa3s de destino.

6.2.3. Cuando EL TITULAR y/o BENEFICIARIO haya cancelado el precio del Certificado de Asistencia con tarjeta de cr3dito o por medio de plataforma de pagos web, la solicitud de anulaci3n tendr3 un costo administrativo de USD \$25 (veinticinco d3lares con cero centavos americanos) o su equivalencia en la moneda local, si el precio de venta del certificado adquirido fue inferior a USD\$100 (cien d3lares americanos) o su equivalencia en la moneda local. Cuando el precio de venta del certificado adquirido sea igual o superior a USD\$100 (cien d3lares americanos), el costo de la

Anulaci3n se calcular3 en un 25% (veinticinco por ciento) del valor del precio de venta. Para calcular los valores equivalentes en la moneda local d3nde se compr3 el certificado, se realizar3 la conversi3n a la fecha de la compra.

6.2.4. Si EL TITULAR y/o BENEFICIARIO cancel3 el precio del Certificado de Asistencia en efectivo, la solicitud de anulaci3n tendr3 un costo administrativo de USD \$16.80 (dieciseis d3lares con ochenta centavos americanos) o su equivalencia en la moneda local si el precio de venta del certificado adquirido fue inferior a USD\$100 (cien d3lares americanos) o su equivalencia en la moneda local. Cuando el precio de venta del certificado adquirido sea igual o superior a USD\$100 (cien d3lares americanos), el costo de la anulaci3n se calcular3 en un 16.8% (dieciseis puntos ocho por ciento) del valor del precio de venta. Para calcular los valores equivalentes en la moneda local d3nde se compr3 el certificado, se realizar3 la conversi3n a la fecha de la compra.

6.2.5. Una vez la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE sea notificada de la solicitud de anulaci3n, se dar3 inicio al estudio del reintegro. En todas las situaciones, TRAVELER ASSISTANCE podr3 verificar los eventos

notificados por EL TITULAR o EL BENEFICIARIO. Una vez aprobada la solicitud de reintegro TRAVELER ASSISTANCE tendrá un término promedio de 20 (veinte) días hábiles para depositar el dinero según la información bancaria suministrada por EL TITULAR para el desembolso.

## 7. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

Se prestará asistencia médica en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevista, que produzca una lesión y/o síntoma que imposibilite la continuación normal del viaje de EL BENEFICIARIO, quien podrá utilizar sin cargo alguno los servicios de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que en el caso le sean indicados y/o autorizados por TRAVELER ASSISTANCE.

Las heridas leves que no imposibiliten la continuación normal del viaje, no darán lugar a esta asistencia, no obstante, cuando la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE con el apoyo de su equipo médico lo autorice, se brindará la atención o se autorizará el estudio de reembolso bajo la pertinencia médica definida en el presente condicionado. Cuando a juicio del equipo médico o Centro Asistencial de TRAVELER ASSISTANCE, fuese posible el regreso de EL BENEFICIARIO al país de origen para recibir allí el tratamiento médico requerido, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE procederá a la repatriación sanitaria de EL BENEFICIARIO hacia su país de origen, quién estará obligado a aceptar la definición dada por TRAVELER ASSISTANCE, perdiendo en caso de rechazo de tal resolución, todas las garantías o beneficios descritos en el Certificado de Asistencia adquirido. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por TRAVELER ASSISTANCE se limitan al tratamiento de los síntomas agudos que impidan la continuación del viaje. A menos que se encuentre explícitamente aclarado dentro de las características del servicio contratado con TRAVELER ASSISTANCE, todas las afecciones y enfermedades crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes, conocidas o no por EL BENEFICIARIO, están expresamente excluidas de los servicios, como así también sus consecuencias y/o complicaciones, aun cuando aparezcan por primera vez durante el viaje.

La asistencia médica de TRAVELER ASSISTANCE, está expresamente orientada a los síntomas que imposibiliten la normal continuidad del viaje, por tal queda expresamente excluido toda atención y/o realización de exámenes diagnóstico, laboratorio clínico, citas con especialista que el equipo médico considere que es para el descarte de enfermedades Pre existente, crónica o no incluidas dentro de los servicios.

Nota Importante: Atención médica en Estados Unidos de Norteamérica. Si EL BENEFICIARIO ha sido atendido por un profesional, Hospital o Emergency Room (E.R.) en los Estados Unidos, no debe sorprenderse si al regresar al país de origen recibe las facturas por cargos de la sala de emergencia, radiografías, estudios especializados, etc. Según el criterio administrativo del sistema de salud en Estados Unidos, primero debe recibir las facturas el paciente y luego la prestadora de Servicios, como ser en este caso TRAVELER ASSISTANCE.

Esta rutina administrativa puede tomar un mes o más hasta que el hospital envíe las facturas a nuestra Central de Asistencia. Si en el ínterin EL BENEFICIARIO recibe dichas facturas, deberá contactarse telefónicamente con la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE para verificar el estado del trámite de las mismas.

### 7.1. COPAGO APLICABLE A LOS SERVICIOS.

Aplicará únicamente a aquel Certificado de Asistencia que tenga incluido este concepto. Para tales efectos, EL TITULAR y/o BENEFICIARIO, debe verificar si el plan adquirido tiene copago.

TRAVELER ASSISTANCE, aplicará el copago a EL BENEFICIARIO cuantas veces requiera el servicio.

### 7.2. ACCIDENTE BAJO LA INFLUENCIA DE ALCOHOL O DROGAS:

TRAVELER ASSISTANCE otorgará servicios de acuerdo al plan contratado en la modalidad de reembolso a las asistencias por accidentes derivados del consumo de drogas o bebidas alcohólicas, siempre y cuando la cantidad ingerida por EL BENEFICIARIO de la sustancia y los niveles de alcoholemia y/o toxicidad en la sangre, no superen los estándares/límites establecidos en las legislaciones nacionales del país anfitrión.

El beneficio se limitará a la estabilización de los síntomas o hasta el tope máximo de los servicios especificado en el Certificado de Asistencia.

Se excluye del presente servicio:

- Toda asistencia tratamiento posterior a la estabilización de síntomas.
- Cuando los límites de consumo de Alcohol y/o sustancias tóxicas estén por encima de permitido en el país anfitrión
- Las asistencias donde no puedan ser demostrados los niveles de toxicidad de EL BENEFICIARIO.

### 7.3. LINEA DE CONSULTA 24/7

Este servicio brinda orientación médica telefónica y referencia médica, incluyendo la entrega de recomendaciones generadas por el profesional de salud asignado por la Central de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE, para el manejo de los síntomas y no estará sujeto a un límite de llamadas o consultas.

El servicio de orientación médica telefónica proporciona a EL BENEFICIARIO información sobre:

- Reacciones adversas a medicación.
- Efectos Secundarios
- Contraindicaciones
- Puericultura y Orientación materno infantil
- Recomendaciones higiénico dietéticas
- Valoración de la necesidad de consultas a especialistas en modalidad de referido
- Orientación en primeros auxilios

La referencia médica se constituye como el proceso de asignación del Centro Asistencial o Profesional médico por parte de TRAVELER ASSISTANCE para brindar la asistencia a EL BENEFICIARIO. En los casos en que se determine que el padecimiento notificado por EL BENEFICIARIO se encuentra dentro de los servicios no incluidos en el plan contratado, la Central de Asistencia referenciará hospitales, clínicas y centros médicos cercanos a la ubicación de EL BENEFICIARIO, bajo la premisa que los gastos médicos derivados de dicha atención deberán ser asumidos por parte del mismo BENEFICIARIO.

Los medicamentos que se ordenen como consecuencia de la orientación y/o referenciación médico, para el tratamiento de lesiones o síntomas derivados de accidentes o enfermedades agudas que afecten la continuidad del viaje, deberán ser adquiridos por EL BENEFICIARIO para posteriormente notificarlos a la Central de Asistencia a fin de dar inicio al debido estudio de reembolso. (Ver numeral 6.1.)

### 7.4. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA

Si durante el periodo de vigencia del Certificado de Asistencia adquirido, EL BENEFICIARIO sufre un accidente que le provoca una urgencia médica o presenta síntomas que imposibiliten la movilidad de la persona, la Central de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE coordinará y prestará los servicios de transporte de EL BENEFICIARIO desde el sitio donde se presentó la emergencia hasta el Centro Asistencial más adecuado para la atención médica. Lo anterior puede ocurrir desde el sitio donde se encuentre EL BENEFICIARIO hacia el Centro Asistencial o el traslado de un Centro Asistencial a otro, si a criterio del médico tratante EL BENEFICIARIO debe remitirse a otra institución, acorde a la naturaleza de las lesiones o síntomas.

La Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE determinará el medio de transporte más adecuado al estado de salud de EL BENEFICIARIO, en función de la situación o gravedad en la que éste se encuentre. Para traslados desde el sitio donde se encuentre EL BENEFICIARIO en el momento en que se presenta la emergencia hasta el Centro Asistencial, se cubrirán únicamente recorridos dentro del perímetro urbano.

En todos los casos, TRAVELER ASSISTANCE se reserva el derecho de evaluar directamente la gravedad de la situación y la procedencia o la urgencia del traslado de EL BENEFICIARIO, así como de instruir respecto del medio de transporte idóneo para hacerlo. Si EL BENEFICIARIO y/o sus acompañantes deciden proceder de otra forma, prescindiendo de la opinión directa y/o desatendiendo las instrucciones impartidas por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, será por su cuenta y riesgo, entendiéndose esta acción como la renuncia de EL BENEFICIARIO a presentar cualquier reclamación en ese sentido en contra de TRAVELER ASSISTANCE. Este servicio

está incluido y será descontado del monto máximo global de gastos médicos u hospitalarios que TRAVELER ASSISTANCE reconoce en caso de accidente o enfermedad por BENEFICIARIO.

#### 7.5. ATENCIÓN POR ESPECIALISTAS

Se prestará asistencia médica por especialistas ÚNICAMENTE cuando ésta sea autorizada por la Central de Asistencia y equipo médico de TRAVELER ASSISTANCE, previa solicitud de remisión por parte del equipo médico o Centro Asistencial designado para asistir a EL BENEFICIARIO.

EL BENEFICIARIO tendrá derecho a máximo 1 (una) consulta médica con especialistas por evento previa aprobación de la misma.

Cuando EL BENEFICIARIO sea menor de 12 años y haya requerido asistencia médica, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE pondrá a disposición, por solicitud de los padres o adultos que acompañen al menor en su viaje, la posibilidad de una interconsulta telefónica con el pediatra de cabecera del menor en su país de origen. Se deja expresa constancia que dicha interconsulta tendrá mero carácter informativo, pero no será vinculante respecto al tratamiento médico a brindar, el cual será decisión del equipo médico o Centro Asistencial designado por TRAVELER ASSISTANCE para brindar la atención Al menor

#### 7.6. ATENCIÓN POR ESPECIALISTA POR ENFERMEDADES PREEXISTENTES

TRAVELER ASSISTANCE, prestará asistencia médica con especialista de forma ambulatoria ÚNICAMENTE cuando EL BENEFICIARIO presente síntomas no considerados de urgencia vital a consecuencia de enfermedades preexistentes o crónicas, el beneficio se extenderá de acuerdo al plan contratado o hasta el tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia.

Queda excepto del presente servicio:

- Toda consulta durante urgencias vitales.
- Toda consulta generada sin autorización del equipo médico y la Central de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE.
- Toda consulta con especialista diferente al tratante de la enfermedad declarada.

#### 7.7. EXÁMENES MÉDICOS COMPLEMENTARIOS

Se procederá a efectuar exámenes complementarios ÚNICAMENTE cuando sean autorizados por la Central de Asistencia de

ASSISTANCE SERVICES, previa prescripción del equipo médico o Centro Asistencial designado para asistir a EL BENEFICIARIO.

#### 7.8. TERAPIA DE RECUPERACIÓN FÍSICA EN CASO DE TRAUMATISMO

Cuando derivado de la asistencia médica, el equipo médico o Centro Asistencial de TAS NETWORK LLC lo autoriza TRAVELER ASSISTANCE tomará a su cargo hasta 3 (tres) sesiones de fisioterapia o quinesioterapia.

7.9. COMPENSACIÓN POR PRÓTESIS Y ÓRTESIS.

TRAVELER ASSISTANCE reembolsará a EL BENEFICIARIO de acuerdo al plan contratado y posterior a la autorización del Departamento Médico y la Central de Asistencia, los gastos correspondientes a prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas, que resulten necesarias en virtud de una asistencia médica hasta el tope máximo establecido en el Certificado de asistencia siempre y cuando estén comprendida en las presentes Condiciones Generales.

8. AYUDA PSICOLÓGICA Y SALUD MENTAL

TRAVELER ASSISTANCE reintegrará a EL BENEFICIARIO hasta el tope máximo del servicio especificado en el Certificado de Asistencia, los gastos de consulta por psicología y/o psiquiatría, en los cuales se incurra ÚNICAMENTE a consecuencia de abuso de alcohol, drogas e insomnio. Estas consultas serán gestionadas de manera ambulatoria y en modalidad de reembolso de gastos, hasta un máximo de 10 sesiones durante el periodo de la vigencia del Certificado de Asistencia.

9. MEDICAMENTOS

TRAVELER ASSISTANCE se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por su equipo médico o Centro Asistencial designado, para el tratamiento de la afección causada por un accidente o enfermedad aguda e imprevista, que diera lugar a la asistencia de EL BENEFICIARIO, durante el periodo de vigencia y hasta los límites indicados en el Certificado de Asistencia según se trate de: Atención ambulatoria, Hospitalización.

9.1.1. MEDICAMENTOS POR ATENCIÓN AMBULATORIA

Serán cubiertos los gastos de medicamentos recetados a consecuencia de una atención ambulatoria, siempre que sean formulados por el equipo médico y/o Centro Asistencial designado por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, hasta el límite indicado en el Certificado de Asistencia y cuando los mismos correspondan al tratamiento de la dolencia causada por un accidente o enfermedad aguda e imprevista, que diera lugar a la asistencia solicitada por EL BENEFICIARIO.

Cuando TRAVELER ASSISTANCE no cuente con proveedores de convenio directo para la entrega de los medicamentos recetados en la zona donde se encuentra EL BENEFICIARIO, dichos medicamentos deberán ser adquiridos por EL BENEFICIARIO para su posterior notificación a la Central de Asistencia, con el propósito de dar inicio al debido estudio de reembolso. (Ver numeral 6.1.).

9.1.2. MEDICAMENTOS POR HOSPITALIZACIÓN

Se cubrirán todos los medicamentos derivados o durante una hospitalización que el centro asistencial NO pueda proveer, hasta el monto máximo establecido en el Certificado de Asistencia; en caso de no tener especificado dicho monto en el documento, se tomará como límite el valor establecido por medicamentos por atención ambulatoria.

Se tomará en cuenta los servicios no incluidos y condiciones del plan contratado y que haya sido determinado por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, siempre que los mismos correspondan al tratamiento de la dolencia que diera lugar a la asistencia solicitada por EL BENEFICIARIO.

Si durante la hospitalización, se le suministra a EL BENEFICIARIO medicamentos para el tratamiento de enfermedades y/o condiciones preexistentes, el gasto incurrido por dichos medicamentos deberá asumirlo EL BENEFICIARIO.

Cuando TRAVELER ASSISTANCE no cuente con proveedores de convenio directo para la entrega de los medicamentos recetados en la zona donde se encuentra EL BENEFICIARIO, dichos medicamentos deberán ser adquiridos por EL BENEFICIARIO para su posterior notificación a la Central de Asistencia, con el propósito de dar inicio al debido estudio de reembolso. (Ver numeral 6.1.)

9.1.3. MEDICAMENTOS PARA EL TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES PREEXISTENTE.

TRAVELER ASSISTANCE asumirá mediante reembolso los gastos generados por EL BENEFICIARIO para la compra de medicamentos derivado de las consultas ambulatorias por especialista, para el manejo de enfermedades preexistentes y/o crónicas.

#### 10. ODONTOLOGÍA DE URGENCIA

TRAVELER ASSISTANCE se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, cuando EL BENEFICIARIO requiera atención en su dentadura natural como consecuencia de un accidente o infección y/o dolor que no sea derivado de una enfermedad o dolencia preexistente. En dichos casos, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, autorizará la atención de EL BENEFICIARIO hasta el límite de los servicios establecido en el Certificado de Asistencia. Se excluye de estos servicios todo tratamiento odontológico correspondiente o derivado de: ortodoncia, tratamiento de conductos, reemplazo de pieza dentaria, reconstrucción de pieza dentaria, extracción de pieza dentaria, limpiezas dentarias, caries, obturaciones permanentes y cualquier atención cosmética.

#### 11. ENFERMEDADES PREEXISTENTES

TRAVELER ASSISTANCE excluye en todos sus servicios o planes las enfermedades y/o condiciones preexistentes, conocidas o no por EL TITULAR y/o BENEFICIARIO antes del inicio de la vigencia de su Certificado de Asistencia, así como sus agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. Cuando EL BENEFICIARIO es consciente de la existencia de la enfermedad y/o condición preexistente, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE reconocerá bajo la modalidad de reembolso la asistencia médica por primeros auxilios hasta la estabilización de los síntomas que generan la condición de salud de EL BENEFICIARIO. Lo anterior siempre hasta el monto máximo de los servicios especificado en el Certificado de Asistencia.

En los casos en los que al recibir EL BENEFICIARIO la atención médica autorizada por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE y como consecuencia de la valoración realizada por el equipo médico o Centro Asistencial designado, en el diagnóstico se determine que EL BENEFICIARIO padece una enfermedad o condición preexistente, TRAVELER ASSISTANCE reconocerá a bajo la modalidad de reembolso asistencia médica por primeros auxilios hasta la estabilización de los síntomas que generan la condición de salud o hasta que se diagnostique la enfermedad y/o condición preexistente. Lo anterior siempre hasta el monto máximo de los servicios especificado en el Certificado de Asistencia, lo que primero ocurra.

Este beneficio aplicará mediante la modalidad de reembolso, TRAVELER ASSISTANCE realizará la auditoría de los documentos presentados por EL BENEFICIARIO y se reserva el derecho de aceptar o negar la reclamación.

#### 12. HOSPITALIZACIONES

En los casos en que a consecuencia de accidente o enfermedad aguda e imprevista que produzca una lesión y/o síntoma que imposibilite la continuación normal del viaje de EL BENEFICIARIO, y el equipo médico o Centro Asistencial lo prescriba, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE autorizará la hospitalización de EL BENEFICIARIO en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el criterio EXCLUSIVO del equipo médico de TRAVELER ASSISTANCE. Dicha hospitalización estará a cargo de TRAVELER ASSISTANCE hasta el monto máximo de los servicios establecido en el Certificado de Asistencia o hasta la finalización del periodo de vigencia.

En los casos en que aplique, TRAVELER ASSISTANCE enviará al hospital en el que se encuentre internado EL BENEFICIARIO, a un representante de su equipo médico con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio.

##### 12.1. INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

En casos de emergencia que requieran urgentemente de una intervención quirúrgica, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE autorizará dicho procedimiento, ÚNICAMENTE cuando el equipo médico o Centro

Asistencial lo prescriban. Cuando a juicio del equipo médico o Centro Asistencial de TRAVELER ASSISTANCE, fuese posible el regreso de EL BENEFICIARIO al país de origen para recibir allí el tratamiento quirúrgico requerido, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE procederá a la repatriación sanitaria de EL BENEFICIARIO hacia su país de origen, quién estará obligado a aceptar la definición dada TRAVELER ASSISTANCE, perdiendo en caso de rechazo de tal resolución, todas las garantías o beneficios descritos en el Certificado de Asistencia adquirido.

Se encuentra excluido de este beneficio, toda intervención quirúrgica que encuadre como procedimiento "electivo", programado y/o que no impida la normal continuación del viaje y, que, en consecuencia, de ello, EL BENEFICIARIO pueda realizarla a su regreso en su país de origen.

## 12.2. TERAPIA INTENSIVA

En los casos en que a consecuencia de accidente o enfermedad aguda e imprevista que produzca una lesión y/o síntoma que imposibilite la continuación normal del viaje de EL BENEFICIARIO, y el equipo médico o Centro Asistencial lo prescriba, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE autorizará la internación en la Unidad de Cuidados Intensivos (U.C.I) de EL BENEFICIARIO en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el criterio EXCLUSIVO del equipo médico TRAVELER ASSISTANCE. Los gastos médicos incurridos por este concepto estarán a cargo de TRAVELER ASSISTANCE SERVICES hasta el monto máximo de los beneficios establecido en el Certificado de Asistencia.

## 13. EMBARAZO (HASTA LA SEMANA 24)

TRAVELER ASSISTANCE asumirá gastos de asistencia médica (incluyendo chequeos médicos de emergencia y ecografías), por complicaciones claras e imprevisibles que pudieran surgir vinculadas al embarazo, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos, hasta la semana 24 de gestación inclusive, únicamente hasta el monto máximo del beneficio indicado en el Certificado de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE y siempre que dicho certificado se encuentre vigente como mínimo durante ese período.

Toda atención médica deberá ser autorizada por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, la cual se apoyará del criterio de su equipo médico y/o Centro Asistencial designado para establecer la atención apropiada para EL BENEFICIARIO. Es requisito esencial para la validez de los servicios estipulados las siguientes condiciones:

a Que a la fecha de inicio del viaje o fecha de salida de vigencia del Certificado de Asistencia (la que sea posterior), EL BENEFICIARIO se encuentre en estado de embarazo, conozca o no dicha condición y que el embarazo no supere la semana 24 de gestación.

b Que a la fecha de inicio del viaje o fecha de salida de vigencia del Certificado de Asistencia (la que sea posterior), la edad de EL BENEFICIARIO no supere los 38 años.

c En casos complejos o con complicaciones médicas, TRAVELER ASSISTANCE pondrá a disposición de EL BENEFICIARIO, la posibilidad de una interconsulta telefónica con el obstetra de cabecera en su país de origen. Se deja expresa constancia que dicha interconsulta tendrá mero carácter informativo, pero no será vinculante respecto del tratamiento médico a brindar, el cual será decisión del prestador médico interviniente.

Se encuentran expresamente excluidas de este servicio las siguientes situaciones:

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

b Abortos provocados

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

d TRAVELER ASSISTANCE se reserva el derecho a requerir toda la documentación necesaria para corroborar las condiciones y/o situaciones antedichas.

Se excluye del servicio de embarazo, todo control y tratamiento a partir de la semana 25 de gestación, que se encuentre relacionado o no con la atención médica derivada de un accidente, previamente autorizado por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.

#### 14. PRÁCTICA DE DEPORTES

TRAVELER ASSISTANCE solo asumirá gastos por eventos causados por la práctica amateur de deportes, es decir, cuando la misma sea realizada exclusivamente en carácter recreativo, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin, no siendo válido a ningún efecto para la práctica profesional de los mismos. El beneficio por gastos médicos por Enfermedades Hematológicas, será autorizado por la Central de Asistencia hasta el monto máximo establecido en el Certificado de Asistencia y siempre y cuando el evento no corresponda a alguna de Los servicios no incluidos en las presentes en estas Condiciones Generales.

Este servicio contempla las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa con carácter amateur de los siguientes deportes, incluyendo, pero no limitado a: fútbol, rugby, hockey, tenis, natación, polo, ski acuático, jet ski, wave runner, moto de nieve, cuatriciclos, vehículos todo terreno, skate, parasail, buceo, aladeltismo, surf, windsurf, etc. y hasta el tope de gastos estipulado en el Certificado de Servicio para este beneficio adicional.

Los siguientes deportes quedan absolutamente excluidos del servicio de asistencia de TAS NETWORK LLC: práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales realizada fuera de pistas reglamentarias y autorizadas, como así tampoco la práctica del alpinismo, escalamiento de montañas, automovilismo, motociclismo, motocross, boxeo, paracaidismo, planeadores, senderismo, aviación deportiva, espeleología, bungee jumping, trekking, kayak, kayoning, regata, canotaje, observación de aves, equitación, biking y/o artes marciales.

##### 14.1. GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE DURANTE LA PRÁCTICA DE DEPORTES (AMATEUR - PROFESIONAL)

TRAVELER ASSISTANCE asumirá de acuerdo al plan contratado los gastos generados por EL BENEFICIARIO por lesiones causadas durante la práctica de deporte (Amateur / Profesional), cuando la misma actividad sea realizada en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin. El beneficio por gastos médicos por práctica de deportes, será autorizado por la Central de Asistencia hasta el monto máximo establecido en el Certificado de Asistencia y siempre y cuando el evento no corresponda a alguna de los servicios no incluidos presentes en las Condiciones Generales.

Los siguientes deportes considerados de alto riesgo quedan absolutamente excluidos del servicio de asistencia TRAVELER ASSISTANCE, incluyendo, pero no limitando a:

Automovilismo, motociclismo, montañismo (alpinismo o andinismo), rugby, patinaje artístico sobre hielo, hockey sobre patines, hockey sobre césped, artes marciales, artes marciales mixtas, equitación, descenso, canoing, canopy, rapel, escalada, puenting, polo, kartismo, cuatrimotos, deportes de combate, ballet, barranquismo, slackline extremo, airsoft, deportes de contacto, levantamiento de pesas, corridas de toros sky acuático, rafting, jet sky, canotaje, kayak, surf, kitesurf, snorkel (buceo), esquí acuático, motonáutica, senderismo, hockey sobre hielo, esquí, snowboard, motos de nieve, Patinaje sobre hielo, karts en hielo, trineos, patinaje artístico sobre hielo, parapente, paracaidismo, globo aerostático, aladeltismo, bungee jumping, caída libre.

#### 15. COMPENSACIÓN POR DESMEMBRAMIENTO O MUERTE EN ACCIDENTE EN TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO.

Este beneficio será otorgado ÚNICAMENTE a los residentes permanentes en los países de Latino América donde es adquirido nuestro certificado de asistencia en viajes, es decir, los titulares que realicen viajes al exterior desde el país de su residencia.



Se considera y está dentro de los beneficio la muerte accidental producida directa y exclusivamente por accidente que pudiera ocurrir a EL TITULAR y/o BENEFICIARIO, siempre que éste viaje como pasajero en un medio de transporte público autorizado de línea regular, que se encuentre debidamente habilitado para los siguientes tipos de tráfico: aéreo (líneas aéreas), terrestre (metro, tren, bus), marítimo (cruceiros), según la vigencia contratada en el Certificado de Asistencia adquirido.

15.1. TRAVELER ASSISTANCE compensará hasta el tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia adquirido por EL BENEFICIARIO, conforme a lo establecido en la siguiente tabla de compensación

Ampere	% de compensación
MUERTE	100%
Pérdida total e irrecuperable de la vista en ambos ojos	100%
Pérdida total e irrecuperable de la vista en un ojo	50%
Perdita de dos miembros	75%
Perdita de un miembro	50%
Pérdida total e irrecuperable de la vista de un ojo y pérdida de un miembro	50%
Invalidez total y permanente (diferente de la pérdida total de la vista en un ojo o en ambos ojos o la pérdida de miembros)	75%

Serán los beneficiarios de la compensación, EL TITULAR y/o BENEFICIARIO del certificado de asistencia o sus herederos legales, pudiendo hacer cualquier reclamación a TRAVELER ASSISTANCE en un plazo no mayor a los 90 (noventa) días calendario luego de ocurrido el siniestro.

TRAVELER ASSISTANCE reconocerá a EL BENEFICIARIO o a sus herederos legales, la compensación por los amparos establecidos y hasta el tope especificado en el Certificado de Asistencia, una vez se afecten las pólizas de seguro aplicables en el país donde ocurrió el accidente así: 1. Seguro estatal. 2. Compañía de transporte público involucrada en el accidente y 3. Compensación por TRAVELER ASSISTANCE.

#### 15.2. BENEFICIOS NO INCLUIDOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Se excluye del presente beneficio y no se incluye en la definición de un transporte marítimo o terrestre:

a. Cuando EL TITULAR y/o BENEFICIARIO esté conduciendo, viajando como pasajero adentro, embarcando o desembarcando de un vehículo arrendado, a menos que el vehículo haya sido arrendado por un medio de transporte público autorizado para el traslado de pasajeros.

b. Cuando EL TITULAR y/o BENEFICIARIO esté conduciendo, viajando como pasajero adentro, embarcando o desembarcando de un taxi; entendiéndose por taxi un vehículo de transporte terrestre, conducido por un conductor particular o contratado para tales efectos, que desempeña trayectos cortos o medios dentro o fuera de una ciudad. El uso de este Medio de transporte sólo será reembolsado cuando la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE así lo autorice, como consecuencia de la acreditación pertinente por parte de EL BENEFICIARIO.

c. Cuando EL TITULAR y/o BENEFICIARIO esté conduciendo, viajando como pasajero adentro, embarcando o desembarcando de vehículos para transporte colectivo de pasajeros arrendados (tipo shuttle service), servicios de traslado de un hotel o estacionamiento que transporte pasajeros para fuera de las dependencias del aeropuerto.

#### 16. SERVICIOS DE REPATRIACIÓN Y TRASLADO DE EMERGENCIA

##### 16.1 REPATRIACIÓN FUNERARIA

En caso de fallecimiento de EL TITULAR y/o EL BENEFICIARIO a consecuencia de un accidente o enfermedad, no expresamente excluida en este contrato, y durante el transcurso del viaje, TRAVELER ASSISTANCE tramitará la documentación necesaria, coordinará y asumirá el costo del traslado de sus restos mortales, incluida su Repatriación sanitaria o cremación, si así lo dispusiera la legislación vigente del país donde se produjo el deceso y por el medio que considere más conveniente, hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del fallecido, tomando a su cargo los gastos del féretro obligatorio para transportes aéreos, hasta el tope establecido en el Certificado de Asistencia adquirido por EL BENEFICIARIO, incluyendo los trámites administrativos y transporte de los restos mortales. El servicio de repatriación funeraria se brindará únicamente si la intervención de TRAVELER ASSISTANCE es solicitada en forma inmediata al fallecimiento, es decir, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del deceso.

TRAVELER ASSISTANCE determinará los prestadores de servicios idóneos y el medio de transporte que se utilizará para el traslado. De esta prestación se excluyen la coordinación y el costo tanto de servicios religiosos como de ataúdes especiales, así como el valor de otros gastos directos e indirectos que deban ser solventados para el efecto.

TRAVELER ASSISTANCE se reserva el derecho de administrar el proceso de repatriación en forma exclusiva, de manera tal que la intervención de cualquier familiar sin la autorización de la Central de Asistencia causará la pérdida de este beneficio. TRAVELER ASSISTANCE quedará eximida y no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reembolso alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que TRAVELER ASSISTANCE o sin la autorización expresa de la Central de Asistencia.

TRAVELER ASSISTANCE no se hará cargo de la repatriación funeraria ni de sus gastos en los casos de muerte producida por:

- a. Narcóticos o estupefacientes.
- b. Suicidio.

Nota: Quedan excluidos del presente servicio los gastos de féretro definitivo, los traslados dentro del país de residencia habitual, los trámites funerarios, las ceremonias religiosas y cultos, las ceremonias con familiares y amigos y los gastos de inhumación. No se encuentran contemplados bajo ninguna circunstancia, gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido.

Previa autorización de la Central de Asistencia, TRAVELER ASSISTANCE se hará cargo de la penalidad por cambio de fecha de un billete aéreo, en clase turista o económica y sujeto a disponibilidad de espacio, para el regreso de un familiar acompañante del fallecido, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa), hacia el lugar de residencia permanente, cuando dicho acompañante sea BENEFICIARIO de un Certificado de Asistencia con igual validez y vigencia del certificado de EL BENEFICIARIO fallecido y su pasaje sea de tarifa reducida, por fecha fija o limitada de regreso.

## 16.2 REPATRIACIÓN SANITARIA

La repatriación sanitaria de EL BENEFICIARIO se realizará exclusivamente como consecuencia de accidente o enfermedad grave y únicamente cuando el Equipo médico y la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE lo autoricen, previa justificación médica y científica por parte del equipo médico o Centro Asistencial que asistió a EL BENEFICIARIO.

La repatriación de EL BENEFICIARIO herido o enfermo desde el lugar donde se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual y en el que debió ser emitido el Certificado de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, se efectuará en avión de línea aérea regular, en clase turística o económica y sujeto a disponibilidad de asientos o por el medio de transporte que el Equipo Médico de TRAVELER ASSISTANCE considere más adecuado y con acompañamiento de médico o de enfermera cuando aplique.

Si el Titular y/o sus familiares decidieran efectuar una repatriación sanitaria dejando de lado la opinión del Equipo Médico y la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, la compañía no asumirá responsabilidad

alguna por dicha decisión, pasando a cuenta y riesgo de EL BENEFICIARIO y/o sus familiares la repatriación, sus costos y consecuencias, sin derecho a repetición en contra TRAVELER ASSISTANCE.

TRAVELER ASSISTANCE se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso de EL BENEFICIARIO en clase turista o económica, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a consecuencia de enfermedad o accidente de EL BENEFICIARIO. Este beneficio sólo será aplicable cuando el Titular hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central de TRAVELER ASSISTANCE correspondiente.

No será reconocido el derecho a esta BENEFICIO si el motivo de la enfermedad o accidente de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO atiende a una de los servicios no incluidos del presente condicionado de servicios.

### 16.3 TRASLADO Y GASTOS DE HOTEL DE UN FAMILIAR

Cuando un BENEFICIARIO que viaja sin acompañante, presente hospitalización por un periodo superior a 7 (siete) días, TRAVELER ASSISTANCE reintegrará los gastos de traslado y hotel para un solo familiar: padre, madre, cónyuge, hijo mayor de edad o hermano mayor de edad.

Para tales efectos, el Certificado de Asistencia de EL TITULAR y/o BENEFICIARIO deberá encontrarse vigente e indefectiblemente deberá comunicarse con la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE a fin de autorizar el beneficio antes del traslado del familiar. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

TRAVELER ASSISTANCE se hará cargo de un tiquete aéreo, en clase económica y sujeto a disponibilidad de espacio. Cuando el gasto del tiquete aéreo se reintegre mediante reembolso, se devolverá el valor correspondiente a la tarifa en clase económica vigente al momento de ser adquirido. El beneficio de gastos de hotel tendrá un límite diario según el número de días de hospedaje y nunca excederá el tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia.

El presente beneficio no excederá el 0.75% del monto global establecido en el certificado de asistencia de acuerdo al plan contratado.

No será reconocido el derecho a este BENEFICIO, si el motivo de la internación de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO atiende a una de las excepciones del presente condicionado de servicios.

### 16.4 RETORNO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES

En caso de accidente o enfermedad de EL BENEFICIARIO, TRAVELER ASSISTANCE le asistirá en el traslado de los menores de 9 años de edad que estuvieren viajando bajo su custodia y que

como consecuencia de lo sucedido, deban retornar al país de residencia permanente o habitual de los menores, cuando no exista otra persona que asuma esta responsabilidad TRAVELER ASSISTANCE a su criterio, designará una persona idónea o aceptará la sugerida por EL BENEFICIARIO y coordinará el viaje de regreso del menor. Adicionalmente, asumirá el costo de la diferencia tarifaria de los pasajes de los menores y las penalidades en caso de haberlas, así como el costo del pasaje aéreo del acompañante de ser necesario, siempre a su criterio y buscando la alternativa más económica, en clase económica para el retorno descrito.

Es requisito indispensable que los menores tengan la calidad de BENEFICIARIOS de un Certificado de Asistencia y que este servicio esté cubierto dentro del mismo. Este servicio se deduce del límite máximo de gastos médicos u hospitalarios que corresponden a cada BENEFICIARIO por accidente o enfermedad.

La central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, solo autorizará hasta el 0.5% del monto global establecida el certificado de asistencia de acuerdo al plan contratado.

### 16.5 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

TRAVELER ASSISTANCE reintegrará los gastos de hotel conforme a los montos máximos establecidos en el Certificado de Asistencia adquirido, cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para EL BENEFICIARIO, luego de una internación que debe haber sido por un período mínimo de 7 (siete) días corridos y a su salida del hospital deba obligatoriamente cumplirlo, siempre que dicha internación haya sido coordinada y autorizada por el equipo médico y la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.

Asimismo, TAS NETWORK LL TRAVELER ASSISTANCE cubrirá los gastos de hotel del acompañante de viaje de EL BENEFICIARIO, también TITULAR o BENEFICIARIO de un Certificado de Asistencia, cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para EL BENEFICIARIO luego de una internación mayor a 7 (siete) días corridos,

Previamente autorizada por el Equipo profesional médico de TRAVELER ASSISTANCE, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.

EL TITULAR y/o BENEFICIARIO deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE a fin de autorizar el servicio. Para tales efectos, el Certificado de Asistencia deberá encontrarse vigente. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

El servicio de gastos de hotel tendrá un límite diario según el número de días de hospedaje y nunca excederá el tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia.

No será reconocido el derecho a este BENEFICIO si el motivo de la internación atiende a uno de los servicios no incluidos del presente condicionado de servicios.

#### 17 SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE

##### 17.1 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

TRAVELER ASSISTANCE SERVICES se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en las presentes condiciones generales.

##### 17.2 COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE PASAPORTE

En casos de extravío o robo del Pasaporte de EL BENEFICIARIO, TRAVELER ASSISTANCE se hará cargo del costo de reposición de dicho documento, hasta el monto máximo establecido para este servicio en el Certificado de Asistencia adquirido.

La Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE asesorará a EL BENEFICIARIO sobre los procedimientos a seguir localmente en el caso de extravío y/o robo del pasaporte. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que EL BENEFICIARIO deba realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido.

Para hacer efectiva la compensación, EL BENEFICIARIO deberá enviar por los medios de contacto establecidos a la Central de Asistencia, los documentos que certifiquen la pérdida y/o robo del pasaporte, expedidos por la entidad competente en el país donde ocurrió el evento y las facturas emitidas por la autoridad EMISORA DEL PASAPORTE, a más tardar dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la pérdida del documento.

##### 17.3 RASTREO DE EQUIPAJE

TRAVELER ASSISTANCE pondrá a disposición de EL BENEFICIARIO, los servicios de su Central de Asistencia para realizar el seguimiento de la búsqueda que realiza la línea aérea que tomó a cargo el reclamo por extravío de equipaje.

##### 17.4 PÉRDIDA DE EQUIPAJE

TRAVELER ASSISTANCE reconocerá de acuerdo al plan adquirido la compensación por concepto de pérdida de equipaje hasta el tope máximo de servicio especificado en el Certificado de Asistencia, siempre y cuando la pérdida se presente durante el transporte de vuelo regular de aerolínea comercial y la aerolínea manifieste por escrito la pérdida definitiva del equipaje. Para la compensación no se tomará en cuenta el valor real del equipaje extraviado si no el peso del mismo y el valor por kilo establecido por la aerolínea.

EL BENEFICIARIO recibirá una compensación complementaria a la abonada por la aerolínea, siempre que el extravío haya ocurrido dentro del periodo de vigencias del Certificado de Asistencia.

#### 17.4.1 INSTRUCCIONES EN CASO DE EXTRAVÍO DE EQUIPAJE

Cuando EL BENEFICIARIO evidencie la pérdida de su equipaje, deberá cumplir con las siguientes instrucciones:

a. Apenas constate la falta de su equipaje, EL BENEFICIARIO deberá dirigirse al mostrador de la compañía aérea o a la persona responsable de la misma dentro del mismo recinto en que llegan los equipajes.

b. Antes de abandonar el aeropuerto, comunicarse con la Central de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE y notificar el extravío de su equipaje.

c. Diligenciar el formulario de Reclamación de Equipaje TRAVELER ASSISTANCE y enviarlo a [contacto@traveler-assistance.com](mailto:contacto@traveler-assistance.com).

TRAVELER ASSISTANCE se exime de toda responsabilidad de pago alguno en caso que EL BENEFICIARIO incumpla con una de las instrucciones antes mencionadas.

#### 17.4.2. REQUISITOS PARA OBTENER LA COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

TRAVELER ASSISTANCE reconocerá a EL BENEFICIARIO la indemnización por este concepto, considerando que dicha compensación es complementaria a la de la aerolínea y siempre y cuando el equipaje se haya extraviado en las siguientes condiciones:

a. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo internacional (entre dos países) y en un avión de línea aérea regular (no aplican vuelos charter o fletados o vuelos domésticos en el país de origen o en el exterior).

b. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en la bodega del transporte aéreo indicado.

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

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

EL BENEFICIARIO deberá probar la aceptación de responsabilidad de la línea aérea mediante la presentación de comprobantes fehacientes.

La compensación por pérdida total de equipaje se abonará a EL BENEFICIARIO solo en el país donde fue emitido el Certificado de Asistencia y solamente al envío a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE de los siguientes documentos:

a Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report), o formulario de reclamo.

b Copia del Pasaporte donde conste la fecha de salida y retorno al país de origen.

c Copia de los tiquetes aéreos.

d Original del recibo o copia notarial del cheque que soporte la indemnización entregada por la línea aérea (para la indemnización por pérdida total).

Las compensaciones y/o indemnizaciones descritas son por persona y no por bulto extraviado. Cuando dos o más BENEFICIARIOS compartan el mismo bulto extraviado, se procederá a abonar las compensaciones a prorrata. El tipo de cambio a aplicarse será el vigente al día de la fecha de transferencia.

EL BENEFICIARIO tendrá derecho a percibir hasta el monto máximo de detallado en su certificado, en conjunto por compensación y/o indemnización, sin importar la cantidad de eventos que pudieran ocurrir durante la vigencia de su Certificado de Asistencia. La indemnización de EL BENEFICIARIO será en todos los casos y todos los Planes de TRAVELER ASSISTANCE complementaria a la abonada por la línea aérea, es decir, que será descontado el monto que ya haya abonado la línea aérea.

Este beneficio excluye los daños al equipaje y/o faltantes parciales o totales, tampoco cubre demora, falta del equipaje o robo del mismo.

#### 17.4.3. EXCESO DE EQUIPAJE

TRAVELER ASSISTANCE asumirá mediante reembolso los gastos incurridos por pagos de penalidades a consecuencia de exceso de peso en el equipaje durante vuelos internacionales, para aplicar al servicio, EL BENEFICIARIO deberá comunicarse con la Central de Asistencia dentro de las primeras 24 horas de haber realizado el pago. Los valores a reembolsar serán hasta el 50% del valor pagado a la línea aérea, o hasta el tope máximo establecido en su Certificado de Asistencia.

Queda excluido del presente beneficio:

- a) vuelos en diferente país de origen y destino indicados en su certificado de asistencia.
- b) Los valores asumidos por EL BENEFICIARIO por exceso de peso en maletas de mano.
- c) No se incluirá dentro del servicio los gastos considerados como sobredimensión
- d) Los gastos por exceso de equipaje durante las conexiones.
- e) Que el peso del equipaje supere el 15% del permitido por la línea aérea.

#### 17.4.4 COMPENSACIÓN POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

TRAVELER ASSISTANCE reintegrará a EL BENEFICIARIO los gastos derivados de la compra de artículos de primera necesidad (aseo y vestido) producidos como consecuencia de la demora en la entrega del equipaje durante su transporte internacional, en avión de línea aérea regular siempre y cuando sea despachado en la bodega del mismo, cuando dicho equipaje no sea entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas de arribo del vuelo y a partir del momento en que EL BENEFICIARIO notifique a la Central de Asistencia, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida y se emitió el P.I.R. o formulario de denuncia de la novedad ante la compañía aérea.

Si el equipaje no fuera localizado posteriormente a las 36 (treinta y seis) horas contadas a partir de la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó a la Central de Asistencia de, EL BENEFICIARIO podrá recibir un monto adicional para los mismos efectos y contra la presentación de los comprobantes por concepto de gastos en artículos de primera necesidad (aseo y vestido), realizados durante el Lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la localización del equipaje por parte de la Línea Aérea, con un máximo de tres (3) autorizaciones.

EL BENEFICIARIO debe comunicarse dentro de las primeras 8 (ocho) horas de arribo del vuelo y nuevamente a las 36 (treinta y seis) horas contadas desde la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó por primera vez a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE para solicitar autorización y reportar el hecho. Para hacer efectivo el reembolso el TITULAR deberá presentar constancia del día y hora en que la Línea Aérea le hizo entrega de su equipaje.

Las compensaciones y/o indemnizaciones descritas son por persona y no por bulto extraviado. Cuando dos o más BENEFICIARIOS compartan el mismo bulto extraviado, se procederá a abonar las compensaciones a prorrata. El tipo de cambio a aplicarse será el vigente al día de la fecha de transferencia.

Dentro de la compra de artículos de primera necesidad deberán enmarcarse:

Artículos de Higiene personal: cepillo dental, pasta dental, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, rasuradora (no eléctrica), cepillo de cabello, shampoo, acondicionador de cabello, jabón de baño, crema hidratante (b) Ropa: ropa interior, calcetines, pijamas, pantalones, camiseta, falda, vestido, short, sweater, chamarra y/o camisa (c) Zapatos: tenis, sandalias, botas y/o zapatos de vestir (la enumeración es taxativa y no enunciativa) realizados durante el lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la localización del equipaje producidos como consecuencia de la demora del equipaje, cuando dicho equipaje no sea entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas de arribo del vuelo y a partir del momento en que EL BENEFICIARIO notifique a la Central de Asistencia, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida y se emitió el P.I.R. o formulario de denuncia de la novedad ante la compañía aérea.

No se contemplarán dentro de este beneficio:

los siguientes artículos: medicamentos, cremas dermatológicas, maquillajes, bloqueadores solares, trajes de baño, gorras, sombreros, lentes de sol, accesorios, perfumes, bufandas, pashminas y complementos, relojes, cargadores, cables de conexiones, maletas, bolsas, carteras, artículos de tecnología, ropa deportiva, alimentos y/o traslados.

Una vez que el equipaje haya sido declarado como definitivamente extraviado y pagada la indemnización correspondiente al extravío definitivo por la compañía aérea, el valor pagado por este beneficio será deducido del pago que corresponda al servicio por pérdida de equipaje. La demora de entrega del equipaje no aplica si la situación ocurre en el viaje de regreso al País de residencia habitual de EL BENEFICIARIO.

Para proceder con el pago de la compensación por demora del equipaje, EL BENEFICIARIO deberá enviar a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE de los siguientes documentos:

- a. Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario de reclamo.
- a. Copia del Pasaporte donde conste la fecha de salida y retorno al país de origen.
- b. Comprobantes originales de los gastos efectuados por la compra de artículos de primera necesidad.

Nota. Las compras de artículos de primera necesidad deberán enmarcarse a productos de beneficio usual, razonable y habitual, condiciones que serán estudiadas por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE para la aprobación de los servicios.

#### 17.4.5 RETRASO DE VUELO

Si el vuelo internacional contratado con una línea aérea comercial regular (no incluye vuelo chárter) por EL BENEFICIARIO, fuera demorado por más de 12 (doce) horas consecutivas desde la hora de partida programada originalmente, y siempre y cuando no tenga ninguna otra alternativa de transporte durante esas 12 (doce) horas, TRAVELER ASSISTANCE reembolsará los gastos hotel, alimentación, taxi y comunicaciones realizados por el Titular durante el lapso de la demora y hasta el tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia adquirido.

TRAVELERASSISTANCE sólo reembolsará estos gastos contra la presentación de comprobantes originales que acrediten en forma fehaciente los gastos en los que EL BENEFICIARIO hubiese incurrido, y contra un certificado de la compañía aérea donde conste la demora o cancelación sufrida por el vuelo, que el vuelo sea demorado en el país diferente de residencia habitual de EL BENEFICIARIO. Para tener derecho a este servicio, EL BENEFICIARIO deberá comunicarse previamente con la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho.

Nota: Este beneficio no se brindará si EL BENEFICIARIO viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el Certificado de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios

de la línea aérea, o a alguna de las circunstancias descritas en la Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor de las presentes Condiciones Generales.

#### 17.5 CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN DEL VIAJE /CRUCERO

TRAVELER ASSISTANCE reembolsara los gastos considerados irrecuperable como consecuencia de la Cancelación de Viaje /Crucero, para tales efectos EL BENEFICIARIO deberá presentar los documentos que soporten el evento que motivó la cancelación del viaje/crucero en un tiempo no mayor a 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que EL BENEFICIARIO notificó a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.

EL BENEFICIARIO deberá notificar el evento que cause la interrupción o la cancelación en un plazo no mayor a 48 horas de ocurrido o 72 antes del inicio del certificado lo que primero ocurra, adicionalmente deberá presentar los comprobantes de venta de los prestadores del servicio, donde se indique el valor reembolsable y el valor no reembolsable de cada uno de sus servicios, la certificación original de la Agencia de Viajes, Operador logístico, Hotel, Aerolínea, entre otros, donde conste la sanción o la multa que no ha sido reembolsada o reintegrada a EL BENEFICIARIO, así como una declaración juramentada, en la cual conste que no ha recibido ninguna suma de dinero a título de reintegro.

##### 17.5.1. CANCELACIÓN DE VIAJE

TRAVELER ASSISTANCE reintegrará a EL BENEFICIARIO hasta el tope de los servicios especificado en el Certificado de Asistencia adquirido, los gastos en los cuales se incurra como consecuencia de la Cancelación o Interrupción del viaje, que se consideren irrecuperables, tales como depósitos o gastos pagados por anticipado por el viaje, de acuerdo a las condiciones generales del contratos suscripto por EL BENEFICIARIO con la Agencia de Viajes y/o Operador Logístico (incluyendo las políticas de cancelación aplicables al mismo), previa demostración de las circunstancias amparadas por las presentes condiciones generales.

El presente beneficio aplicará siempre que la cancelación o interrupción del viaje se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia de:

- a. Muerte de EL TITULAR o de EL BENEFICIARIO.
- b. Accidente grave de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n del viaje.
- c. Enfermedad grave de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO, que tenga car3cter de urgencia (no preexistente al momento de la emisi3n del Certificado de asistencia y aun cuando no fuera conocida por 3l) y que motive la internaci3n hospitalaria o inhiba la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n del viaje.
- d. Muerte o internaci3n hospitalaria por m3s de 3 (tres) d3as por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del c3nyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO.
- e. Cuando EL TITULAR o EL BENEFICIARIO sea notificado de manera fehaciente para comparecer ante la justicia y dicha notificaci3n la haya recibido o tenga fecha de emisi3n posterior a la fecha de contrataci3n del servicio.
- f. Cuando EL TITULAR o EL BENEFICIARIO haya sido declarado en cuarentena por la autoridad sanitaria competente y con posterioridad a la fecha de contrataci3n del servicio.



g. Cuando el cónyuge e hijos viajen con EL TITULAR y sean también BENEFICIARIOS, se extenderá la solicitud de anulación a ese grupo familiar por los eventos mencionados en los literales anteriores, siempre y cuando el lugar de destino, fecha de salida y fecha de retorno declarada sean las mismas.

#### 17.5.2. CANCELACIÓN DE VIAJE EN CRUCERO

Para acceder a los servicios EL BENEFICIARIO deberá:

a. Notificar de inmediato su decisión a la naviera por escrito y obtener de ésta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal de la imposibilidad de iniciar el viaje de crucero en el barco y fecha originalmente contratados.

b. Deberá además obtener de la naviera las Condiciones Generales de contratación de cruceros, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicaciones de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado.

c. Deberá obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero en particular y el monto del reembolso si fuere el caso.

d. Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a TRAVELER ASSISTANCE en forma clara y fehaciente la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje y enviar a la Central de TRAVELER ASSISTANCE podrá verificar con su Equipo Médico y Central de Asistencia el hecho denunciado.

Nota: Si al momento de la contratación del viaje y en virtud de las condiciones generales del contrato suscripto por EL BENEFICIARIO con la Agencia de Viajes y/u Operador Turístico (incluyendo las políticas de cancelación aplicables al mismo) ya correspondiera o fuera aplicable algún cargo o penalidad por cancelación, el importe de dicho cargo o penalidad será deducido del monto del servicio especificado en el Certificado de Asistencia adquirido.

#### 17.6. CANCELACIÓN DE VUELO

TRAVELER ASSISTANCE reintegrará a EL BENEFICIARIO hasta el tope de los servicios especificado en el Certificado de Asistencia adquirido, los gastos en los cuales se incurra como consecuencia de la Cancelación del vuelo, como la compra de un nuevo tiquete, siempre y cuando esta cancelación sea realizada por la Línea Aérea (cualquiera sea el motivo de la cancelación), en la misma fecha de salida del vuelo, atendiendo que:

a. EL TITULAR y/o BENEFICIARIO haya adquirido y pagado el servicio de TRAVELER ASSISTANCE con este beneficio, máximo 24 horas después de la fecha en que se emitió la factura correspondiente al primer pago del contrato con la Agencia de Viajes y/o Operador Turístico en virtud del cual realizó los depósitos o gastos cuyo reembolso solicita.

b. EL TITULAR y/o BENEFICIARIO haya adquirido y pagado el servicio de TRAVELER ASSISTANCE con este beneficio con una antelación mínima de 15 (quince) días previos a la fecha del inicio de su viaje o al inicio de la vigencia del Certificado de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, lo que ocurra primero, y que la vigencia del certificado sea igual o mayor a la duración total del viaje contratado.

c. EL TITULAR y/o BENEFICIARIO envíe a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE los documentos que soporten el evento que motivó la cancelación del vuelo en un tiempo no mayor a 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que EL BENEFICIARIO notificó a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE la cancelación del vuelo. Siempre deberán presentarse los comprobantes de venta de los prestadores del viaje, donde se indique el valor reembolsable y el valor no reembolsable de cada uno de sus servicios, la certificación original de la Agencia de Viajes, Operador logístico, Hotel, Aerolínea, entre otros, donde

conste la sanción o la multa que no ha sido reembolsada o reintegrada a EL BENEFICIARIO, así como una declaración juramentada, en la cual conste que no ha recibido ninguna suma de dinero a título de reintegro.

## 18. SERVICIOS DE AUXILIO Y ASISTENCIA LEGAL.

### 18.1 TRANSFERENCIA DE FONDOS

En caso de emergencia justificada y a criterio de la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, EL BENEFICIARIO podrá solicitar la transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el límite máximo que, por éste concepto, se encuentre estipulado en el Certificado de Asistencia adquirido. TRAVELER ASSISTANCE asumirá el costo de la transferencia de dichos fondos.

Para tales efectos, EL BENEFICIARIO deberá arbitrar los medios para que TRAVELER ASSISTANCE reciba en sus oficinas o donde la Central de Asistencia le indique, la totalidad del monto a transferir.

### 18.2 TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL

En caso de que, como consecuencia de un accidente automovilístico, EL BENEFICIARIO fuera encausado civil o penalmente, TRAVELER ASSISTANCE coordinará y asumirá el costo de la transferencia de fondos desde su país de residencia habitual hacia un banco corresponsal en el país donde ocurrió el accidente. Este servicio será brindado por una sola vez durante la vigencia del Certificado de Asistencia adquirido y en la cantidad de dinero máxima especificada en dicho documento.

Cuando la autoridad competente fije como fianza una cantidad de dinero para que EL BENEFICIARIO consigne y recupere su libertad, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE podrá coordinar con el familiar que EL BENEFICIARIO indique la transferencia respectiva y verificar el recibido a satisfacción por parte de alguna persona relacionada con EL BENEFICIARIO. Para tales efectos, EL BENEFICIARIO deberá arbitrar los medios para que TRAVELER ASSISTANCE reciba en sus oficinas o donde la Central de Asistencia le indique, la totalidad del monto a transferir.

EL BENEFICIARIO pierde la asistencia legal sí estuvo conduciendo en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias estupefacientes o psicotrópicas y/o contraviniendo las normas de tránsito del territorio en el que ocurriera el accidente.

### 18.3 ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO

TRAVELER ASSISTANCE asumirá hasta el tope máximo del beneficio establecido en el Certificado de Asistencia adquirido, los gastos por honorarios del abogado encargado de la defensa civil o penal de EL BENEFICIARIO, cuando a éste se le impute responsabilidad de un accidente de tránsito.

### 18.4 DAÑOS A TERCEROS

TRAVELER ASSISTANCE cubrirá hasta el tope especificado en el Certificado de Asistencia adquirido, los gastos ocasionados por daños personales y/o materiales causados por EL BENEFICIARIO a Terceros y bienes materiales, como consecuencia directa de un accidente, siempre y cuando el mismo no sea parte de una exclusión mencionada en las presentes condiciones generales.

EL BENEFICIARIO no deberá realizar ninguna aceptación de responsabilidad, ofrecimiento, oferta, promesa o pago sin el consentimiento previo y por escrito del proveedor.

## 18.5 ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS

TRAVELER ASSISTANCE asesorará a EL BENEFICIARIO sobre los procedimientos a seguir localmente en el caso que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos personales, billetes aéreos y/o tarjetas de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que EL BENEFICIARIO debiere realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido. TRAVELER ASSISTANCE no se hará cargo de gastos o costos inherentes a documentos personales, billetes aéreos, tarjetas de crédito robados o extraviados.

## 19 MONTO MÁXIMO GLOBAL

La suma de gastos que TRAVELER ASSISTANCE abonará y/o reembolsará al BENEFICIARIO por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud del presente contrato. Este se detalla por cada tipo de evento en el Certificado de Servicio del BENEFICIARIO.

## 20 MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTO MÚLTIPLE

La suma de gastos que TRAVELER ASSISTANCE abonará y/o reembolsará en caso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un BENEFICIARIO, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud al presente condicionado, este monto no excederá el máximo

especificado en el Certificado de Asistencia, así mismo cabe resaltar que en eventos de este tipo TRAVELER ASSISTANCE será considerado como tercero civilmente responsable.

## 21 CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR

TRAVELER ASSISTANCE está expresamente liberado, exento y excusado de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que EL TITULAR y/o EL BENEFICIARIO sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, huelgas, movimientos populares, actos de sabotaje o terrorismo, hostilidades de cualquier tipo, confiscación o apresamiento por orden de autoridades públicas o gobiernos, legítimos o no, contrabandos y actos ilícitos, 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, TRAVELER ASSISTANCE se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

Ninguna de las partes será responsable por cualquier fallo en el cumplimiento de las obligaciones o en el suministro de los servicios o beneficios estipulados o requeridos bajo el acuerdo en el caso que tal fallo en el ejercicio de los mismos sea el resultado de una contingencia que esté fuera del razonable control de las partes, sus empleados, oficiales o directores. Tales contingencias incluyen, aunque no quedan limitados a: acciones u omisiones de cualquier persona o entidad que no esté empleada o razonablemente controlada por las partes, sus empleados, oficiales o directores, actos de Dios, fuegos, guerras, accidentes, litigios laborales o escaseces, leyes gubernamentales, ordenanzas, reglas, regulaciones, o las sentencias pronunciadas por cualquier Tribunal, ya sean válidas o inválidas y aquellos causados por los eventos de la Naturaleza.

## 22 DERECHO DE GRABAR Y AUDITAR LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS A LA CENTRAL DE ASISTENCIA TRAVELER ASSISTANCE

TRAVELER ASSISTANCE se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de los servicios. EL TITULAR y/o BENEFICIARIO declara expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

## 23 OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O BENEFICIARIO DEL CONTRATO

a. Dar lectura al presente condicionado.

- b. Cuando EL BENEFICIARIO sufra una emergencia médica que ponga en riesgo su vida y que adicional por fuerza mayor le impida comunicarse de forma inmediata con la Central de Asistencia, debe comunicar éste hecho dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del evento a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.
- d. Solicitar la autorización a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE en el país donde adquirió el servicio o a donde las condiciones de este producto lo indiquen, antes de tomar Cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, e indicando su nombre, número de compra, vigencia del mismo, lugar y teléfono de donde se encuentra y motivo de la solicitud de asistencia.
- e. Notificar y solicitar autorización a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, para practicarse cualquier examen de laboratorio y/o complementario que haya sido prescrito por el profesional del Centro Asistencial al cual fue remitido.
- f. Aceptar y ejecutar las soluciones indicadas por TRAVELER ASSISTANCE, permitiendo la repatriación a su país de residencia permanente o habitual de acuerdo a la opinión y prescripción del equipo profesional médico que le atendió.
- g. Asistir y cumplir con las citas médicas y a los Centros Asistenciales coordinadas por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE. En caso de no cumplir con la cita programada, de no recurrir al Centro Asistencial indicado o de no estar en el lugar pactado para la atención mediante médico domiciliario, EL BENEFICIARIO perderá el derecho de solicitar asistencia nuevamente por los mismos síntomas o eventos que originaron la solicitud de asistencia.
- h. Entregar los tickets o boletos aéreos o de otro medio de transporte en los casos que TRAVELER ASSISTANCE, se haga cargo de la diferencia tarifaria en caso de repatriación de EL BENEFICIARIO.
- i. Notificar y solicitar autorización a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, cualquier asistencia médica o en viaje antes de generar algún gasto o tomar algún servicio.

#### 24 OBLIGACIONES TRAVELER ASSISTANCE

Las obligaciones de TRAVELER ASSISTANCE expresadas en las presentes condiciones generales sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de la vigencia del Certificado de Asistencia adquirido o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior. Independientemente de que la asistencia se brinde como consecuencia de un accidente o una enfermedad, el Monto Máximo Global dentro del país de destino será el estipulado en el Certificado de Asistencia.

#### 25 SERVICIOS NO INCLUIDOS

Todo gasto generado por concepto de enfermedad crónica o que se encuentre dentro de los servicios no incluidos, se tomará del beneficio establecido en el Certificado De Asistencia para el manejo de enfermedades preexistentes de acuerdo al plan contratado, esta servicio se limitará a la estabilización de los síntomas por

Urgencias vitales o hasta el tope máximo del beneficio, teniendo en cuenta el objeto contrato de servicio y bajo la modalidad de reembolso.

Se encuentran excluidos de toda prestación asistencial, y bajo todo supuesto, el tratamiento de los eventos que se detallan a continuación:

1. No se prestará el servicio de asistencia cuando el objeto del viaje sea iniciar, recibir, continuar o finalizar un tratamiento médico y la asistencia se relacione con el mismo, así como los tratamientos cosméticos, de cirugía estética y reconstrucción.

2. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de enfermedades crónicas y preexistentes, congénitas o recurrentes, conocidas o no por el BENEFICIARIO, así como sus agudizaciones, consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez durante el viaje. En tales casos TAS NETWORK LLC asistirá únicamente la urgencia inicial cuando la misma implique atención vital, representando un riesgo inminente para la vida de EL BENEFICIARIO y solamente hasta la estabilización de sus signos vitales.
3. Enfermedades o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.
4. Accidentes de tránsito cuando EL BENEFICIARIO maneje o sea pasajero en un medio de transporte de servicio particular, es decir, que no corresponde a un medio de transporte público autorizado.
5. Todo procedimiento, tratamiento que no se considere orientado al manejo y tratamiento de síntomas
6. Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos; acupuntura; fisio-kinesioterapia; masoterapia; curas termales; podología; de medicinas no convencionales o alternativas; cirugías plásticas estéticas o reparadoras; cura de reposo, tratamiento por medio de medicina no convencional, o tratamientos considerados experimentales o investigativos
7. Tratamientos de trastornos psíquicos; de enfermedades mentales o psicopáticas; de enfermedades o accidentes producidos por la ingestión de drogas en cualquiera de sus variantes, narcóticos, barbitúricos, así como cualquier automedicación sin receta médica que la avale: bebidas alcohólicas; medicinas sin prescripción médica; psicofármacos; del alcoholismo; de la drogadicción o toxicomanía; de las enfermedades infecto contagiosas, de denuncia obligatoria a Autoridades Sanitarias, para aislar o poner en cuarentena; de las infecciones producidas por el ¿Virus de ¿Inmune ¿Deficiencia ¿Humana (HIV) o variantes incluyendo el Síndrome de Inmune Deficiencia Adquirida (SIDA), Partos y estados de embarazo, a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible; y de estados de embarazo posteriores a la semana 24 de gestación, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento. Así mismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas y relacionadas con la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
8. Vacunas, tratamiento de infiltraciones, terapias de rehabilitación física para lesiones no generadas por traumas.
9. Aborto cualquiera sea su etiología, incluyendo, pero no limitando a embarazo ectópico.
10. Todo procedimiento diagnóstico que el equipo médico considere electivo y pueda ser realizado en el país de residencia habitual de EL BENEFICIARIO.
11. La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa estando EL BENEFICIARIO en uso o no de sus facultades mentales.
12. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos o enfermedades mentales, nerviosas, trastornos psicológicos, psiquiátricos, stress, ansiedad.
13. Diagnóstico y tratamiento de enfermedades de salud pública como promoción y prevención de cáncer de mama, cuello uterino, cáncer de próstata, citologías entre otros.
14. La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas de EL BENEFICIARIO.
15. Los gastos por enfermedad o estado patológico producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, bebidas embriagantes, drogas alucinógenas, ni por enfermedades mentales.
16. Gastos por productos dermatológicos tales como bloqueadores solares, lociones hidratantes y similares.
17. Gastos de prótesis, artesas, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo, pero no limitados a: artículos de ortopedia, prótesis dentales, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, nebulizadores, respiradores, etc

18. Enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas, haya o no el titular seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricción de viaje, prevención y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanada de autoridades sanitarias.

19. De las recaídas y convalecencias de toda afección contraída antes de la fecha de inicio de la vigencia del Certificado de Asistencia o de la iniciación del viaje, la que sea posterior.

20. Exámenes diagnósticos ordenados para descartar y/o confirmar enfermedades de transmisión sexual (E.T.S.), enfermedades infecto-contagiosas, endémicas, pandémicas, entre otras.

21. Cambio de sondas vesicales, bolsas colostomía o cualquier tipo de afección relacionado con traqueostomía

22. ¿Algunas enfermedades o dolencias ¿Excluidas, aun así, se presenten por primera vez o sea desconocida por EL BENEFICIARIO así como sus consecuencias y complicaciones; incluyendo, pero no limitadas a:

- Enfermedades cardiovasculares, tensión arterial (Hipertensión e Hipotensión), artropatía obstructiva periférica y aneurismas no resueltos, ataque cardíaco, cardiopatía isquémica, arteriosclerosis, infarto al miocardio, trombosis coronaria, oclusión coronaria, angina de pecho, espasmo de arterias coronarias, apoplejías, arritmias crónicas (fibrilación auricular, síncope, lipotimias, fletar auricular, arritmias ventriculares), valvulopatías congénitas o adquiridas cualquiera sea su etiología, o , así como sus agudizaciones, y/o secuelas de cualquier tipo.
- Enfermedades Oncológicas: Tumores benignos no resueltos o malignos pasibles de tratamiento medicamentoso, quirúrgico, radiante o de alta complejidad en cualquier orden que se trate, y cuyo intervalo libre de enfermedad no supere los 5 años posteriores a la última terapéutica realizada y sus consecuencias.
- Enfermedades Otorrinolaringológicas: Otopatías (hipoacusias neurosensoriales, otoesclerosis, otitis media crónica, otopatía adhesiva, síndromes vertiginosos vestibulares) ; laringopatías (disfonías orgánicas), rinosinusal (mucocele, poliposis rino-sinusal), misceláneas (malformaciones craneofaciales, secuelas en tratamiento craneofaciales, estenosis traqueal post-intubación prolongada).
- Enfermedades Oftalmológicas: No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de oftalmología por enfermedades crónicas, ni cirugía a de eximir láser, pterigium, blefaroplastias, cirugía de estrabismo, ambliopía, lentes correctivos, lentes de sol, tratamientos de conducto lacrimonasal, biopsias ni exéresis de lesiones palpebrales antiguas, Chalazión. Tampoco se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de servicios de atención médica de control oftalmológico, así hayan sido prescritos por el médico tratante para la evaluación del seguimiento de una enfermedad diagnosticada durante el viaje y/o aquellas que tengan por objeto la reposición de medicamentos, lentes, lentes de contacto, anteojos entre otros. por pérdida, robo, cambio u olvido de los mismos.
- Enfermedades Neurológicas: Enfermedades cerebrovasculares (incluidas malformaciones arterio-venosas), enfermedades Neurológicas desmielinizantes, enfermedades degenerativas del Sistema Nervioso Central (incluidas patologías extrapiramidales, demencias, ataxias, atrofas musculares, paraplejías espásticas), miopatías hereditarias y congénitas, distrofias musculares, miasteniagravis, polineuropatías y ataxias hereditarias, enfermedades neurológicas congénitas, Secuelas neurológicas postraumáticas, postinfecciosas, perinatales y epilepsias refractarias a la medicación, entre otros.

Enfermedades Osteoarticulares: Malformaciones congénitas o adquiridas, deformaciones congénitas o adquiridas. Osteopatías degenerativas y/o tumorales, columna con compromiso neurológico

- Enfermedades Hematológicas: Leucemias, linfomas, hemofilias, anemias hemolíticas, aplasias medulares, síndromes mieloproliferativos y síndromes linfoproliferativos.
- Enfermedades Psiquiátricas: Síndromes depresivos, demencias, neurosis grave, psicosis, adicción, bulimia, anorexia y autismo.

- Enfermedades metabólicas y gastrointestinales: diabetes, hepatitis, pancreatitis, úlceras pépticas o gástricas, síndrome de malabsorción, cirrosis hepática y sus concomitantes, enfermedad inflamatoria intestinal, enfermedad biliar no resuelta, gastritis, apendicitis, cualquier tipo de suboclusión intestinal, divertículos y diverticulosis, litiasis cualquiera sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.

- Enfermedades urinarias: Enfermedades renales con compromiso de parénquima, enfermedades obstructivas del árbol urinario, transplantados, litiasis Renal, arenillas, insuficiencia renal crónica (en plan de diálisis), infecciones renales, cualquiera sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas. En caso de hiperplasia prostática que se complique y llegue a provocar la retención urinaria, se cubre exclusivamente los procedimientos de vaciamiento vesical, sondaje permanente y re direccionamiento al especialista del paciente en su país de residencia permanente o habitual.

- Enfermedades dermatológicas: vitíligo, alergias, entre otras, o cualquier tipo de manchas en la piel, lunares o relacionadas con el sol los cambios de clima
- Enfermedades de transmisión sexual (E. T. S.) y/o sus consecuencias.
- Enfermedades endémicas y pandémicas.

Enfermedades del aparato respiratorio: Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfermedad fibroquística, hipertensión pulmonar, fibrosis pulmonar y todas aquellas inducidas por asma, alergia o sarcoidosis.

- Enfermedades óseas y Reumáticas: osteoporosis, osteopenia, artritis, artrosis, gonalgias crónicas bursitis, dislocaciones, tendinitis entre otras.

- Enfermedades endocrinas: Enfermedades endocrinas descompensadas, hipo e hipertiroidismo, diabetes, obesidad, entre otras.

- Enfermedades cromosómicas o genéticas.

- Postrasplantes o secuelas de tratamientos postquirúrgico: Cardíacos, cardiopulmonares, hepáticos, renales, renopancreáticos, pulmonares y de médula ósea.

- Hernias.

- Extracción de amígdalas. Prostatitis.

- 

- Infarto cerebral de cualquier tipo, infarto y/o estado lacunar, parálisis facial cualquiera que sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.

- Consecuencias y tratamientos por menopausia, climaterio.

23. De las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia o criminales de EL BENEFICIARIO, sean en forma directa o indirecta; tentativas de suicidio, autodestrucción, lesiones auto infligidas o cualquier intento de ello, ya sea en posesión de las facultades mentales o no y sus consecuencias; imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por EL BENEFICIARIO como por un tercero, incluso excursiones contratadas.

24. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riñas, actos ilegales o dolosos, huelga, actos de vandalismo o tumulto popular. Incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.

25. De enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos hechos por profesionales o instituciones de salud no pertenecientes a equipos médicos indicados por la prestadora y/o de tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al inicio del viaje, produzcan consecuencias durante el mismo.

26. Todo síntoma o secuela de padecimientos presentados durante el periodo de carencia establecido en las presentes condiciones generales.

27. Cualquier asistencia que derive de un diagnóstico cuyo tratamiento requiera o se relacione con intervenciones quirúrgicas que requieran implantación, reemplazo y /o reparación de prótesis, órtesis, ayudas mecánicas y/o síntesis o elementos afines a las mismas, ya sean externas o internas, como así también todos los gastos que se originasen antes, durante o después de la intervención quirúrgica, incluyendo pero no

limitándolos a: estudios complementarios, honorarios médicos y /o asistenciales, terapias pre o posquirúrgica, hotelería hospitalaria, cambio de pasajes, etc.

28. De consecuencias derivadas de la práctica profesional de cualquier deporte o de la práctica (aunque no sea profesional) de deportes peligrosos tales como buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, espeleología,

paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, boxeo, polo, aladeltismo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua, surf, navegación en corrientes rápidas (balsas, gomones, etc.), buceo, rafting, bungee-jumping, aviación, voley, basquet, baseball, rugby, hockey sobre césped, hockey sobre hielo, hockey sobre patines, patinaje artístico sobre pista o sobre hielo; competencias aeróbicas y/o deportivas de todo tipo, tanto profesionales como amateur, deportes invernales como ski, snowboard, trekking, kayak, kayoning, regata, canotaje, observación de aves, equitación, biking, etc., o los practicados fuera de escenarios reglamentarios.

29. De consecuencias derivadas del uso de trineos y medios de deslizamiento afines, equitación, carreras de caballos, bicicletas.

30. No se otorgarán prestaciones a ningún evento originado en la realización de cursos, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de deportes considerados riesgosos.

31. De consecuencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas; artes marciales, actividades artísticas como el ballet, pruebas físicas en campamentos etc., sin que la enumeración tenga carácter taxativo; cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos y exhibiciones.

32. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de eventos ocasionados por la manipulación o uso de químicos o productos nocivos para la salud, así como también efectos producidos por exposición a altos niveles de radiación.

33. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de diagnósticos, seguimientos, exámenes, complicaciones y tratamientos del embarazo o interrupción voluntaria del mismo, tenga EL BENEFICIARIO conocimiento o no, antes o durante el viaje.

34. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de chequeos médicos y toda clase de tratamientos que se prolonguen más allá de lo expresamente establecido en el presente contrato.

35. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos ginecológicos. El servicio no contempla enfermedades o síntomas crónicos que estén siendo tratados por el médico de EL BENEFICIARIO, cirugía no emergente de útero, anexos y mamas. Tampoco la implementación, seguimiento y control de la fertilidad, implantación, seguimiento y control de método anticonceptivo de cualquier tipo, quistes ováricos, afecciones asociadas al periodo menstrual. No habrá servicios para la hormonoterapia. Cuando se trate de eventos ginecológicos agudos, la Central de Asistencia de TAS NETWORK LLC cubrirá a EL BEBENEFICIARIO la primera asistencia, asumiendo el costo mediante el reembolso de los gastos incurridos de acuerdo a los topes establecidos en el Certificado de Asistencia contratado.

36. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos urológicos, tratamiento quirúrgico o litotripsia por nefrolitiasis. Se atenderá la emergencia, confirmación diagnóstica, estabilización y alivio del dolor. En caso de hiperplasia prostática que se complique y llegue a provocar la retención urinaria, se cubre exclusivamente los procedimientos de vaciamiento vesical y re direccionamiento al especialista del paciente en su país de residencia permanente o habitual. Cuando los síntomas padecidos por EL BENEFICIARIO generen indicios de que éste puede padecer una infección urinaria, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE cubrirá a EL BENEFICIARIO la primera asistencia, asumiendo el costo mediante el reembolso de los gastos incurridos de acuerdo a los topes establecidos en el Certificado de Asistencia contratado.

37. Tratamientos prolongados derivados de infecciones urinarias sin importar su etiología.

38. Manejo y tratamiento relacionadas con el periodo menstrual.



39. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de control y/o complicaciones relacionadas a varices, trombosis, hemorroides, trombocitopenia.

40. Todo síntoma o lesión que se presente durante el coito o post coital.

41. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de incidentes o eventos producidos durante viajes realizados en contra de recomendación o prescripción del equipo profesional médico o de la Central de Asistencia.

42. Todo síntoma o afección relacionada con la práctica de actividades en Gimnasio, Campamento entre otros.

43. Si la causa del fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente padecida por el BENEFICIARIO, siendo el tratamiento de la misma la causa del viaje.

44. Visitas médicas no autorizadas por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, es decir las visitas médicas de control y chequeos que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el equipo médico de TRAVELER ASSISTANCE.

45. No se prestará el servicio de asistencia respecto de gastos presentados a TRAVELER ASSISTANCE para su reembolso pasados los 90 (noventa) días calendario de ocurrido el hecho.

46. No se prestará el servicio de asistencia respecto de los casos que no sean documentados o que la documentación requerida no sea presentada en los 90 (noventa) días calendario posterior al servicio de asistencia. Estos casos serán cerrados sin pago alguno.

47. No se prestará el servicio de asistencia cuando el Equipo Médico de TRAVELER ASSISTANCE considere que los exámenes diagnósticos practicados a EL BENEFICIARIO tengan relación con el descarte de enfermedades o padecimientos crónicos o preexistentes.

47. Segundas consultas: Se encuentran excluidas segundas consultas médicas o controles médicos sin previa autorización de la Central de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE, aun cuando estas hayan sido solicitadas por el médico tratante de la primera consulta, en este caso es obligación del titular notificar y solicitar la autorización a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, suministrando el informe médico de la primera atención.

48. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de accidentes o enfermedades consecuencia del trabajo fuera del país de residencia permanente o habitual de EL BENEFICIARIO.

26. LIMITACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS MAYORES DE 69 AÑOS DE EDAD Para todos los pasajeros mayores de 69 años, se aplicará la siguiente condición: Cual fuera el Plan adquirido, si el Certificado de Asistencia tiene una vigencia mayor de 45 (cuarenta y cinco) días de viaje, todos los montos de todas los servicios a partir del día 46 (cuarenta y seis) serán consideradas al 25% (veinticinco por ciento) de los montos estipulados en el Certificado y el presente condicionado de servicios.

27. LIMITACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS MAYORES DE 75 AÑOS DE

EDAD. Para todos los pasajeros mayores de 75 años, se aplicará la siguiente condición: Cual fuera el Plan adquirido, el beneficio no será mayor a los 160 días de viaje, las renovaciones de Certificado de Asistencia para EL BENEFICIARIO mayor de 83 años de edad contarán con un copago de acuerdo al plan contratado y se reducirán todas las servicios automáticamente en un 75%.

28. RESERVA TRAVELER ASSISTANCE se reserva el derecho de exigir a EL BENEFICIARIO el reembolso de cualquier gasto que haya sido efectuado indebidamente, por habersele prestado servicios no contratados o fuera del período de vigencia o aquellos casos que se determine que no se cumple con las condiciones contratadas de acuerdo a lo establecido en la cláusula pertinente o en forma diferente a lo estipulado en el presente contrato de asistencia.

29. SERVICIOS ADICIONALES Además de los servicios aquí descritos TRAVELER ASSISTANCE podrá incorporar periódicamente otros servicios adicionales que podrán consultarse al momento de contratar el servicio. Atento a que estos servicios adicionales no tendrán incidencia en las tarifas corrientes del contrato, TRAVELER ASSISTANCE se reserva a su exclusivo criterio el derecho de alterar, modificar, anular y/o suprimir dichos servicios adicionales sin previo aviso.

30. SERVICIOS NO ACUMULATIVOS En ningún caso TRAVELER ASSISTANCE prestará los servicios de asistencia al viajero establecidos en el presente contrato de asistencia, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, cuando EL BENEFICIARIO solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a TRAVELER ASSISTANCE.

31. CONFIDENCIALIDAD Tanto EL BENEFICIARIO como TRAVELER ASSISTANCE acuerdan que, en el cumplimiento de las obligaciones acordadas bajo este Contrato, deberán intercambiar información confidencial y propietaria relacionada con los negocios y asuntos financieros de EL BENEFICIARIO y de TRAVELER ASSISTANCE, sus subsidiarios, y otras compañías afiliadas. Las partes acuerdan no divulgar cualquier información de este tipo en ningún momento, excepto la que sea necesaria para los empleados o agentes de las partes, o la que sea requerida por la ley. Acuerdan que tomarán las acciones razonables que sean necesarias para asegurar que ninguno de sus empleados o agentes divulgue tal información a partes o a terceros. Tanto EL BENEFICIARIO como TRAVELER ASSISTANCE acuerdan que tal obligación subsistirá la terminación de este contrato de asistencia. Así mismo en cualquier momento, sujeto a la solicitud de la otra parte, deberán devolver inmediatamente todo material escrito o eliminar todo material electrónico que contenga información o represente cualquier negocio o información financiera de carácter propietario o confidencial, sin retener ninguna copia, extractos, u otras reproducciones ya sean enteras o en partes de dicho material.

### 32. ARBITRAJE

En caso de controversia por la ejecución, interpretación o liquidación del presente contrato, las partes acuerdan resolverlas mediante negociación directa, a falta de resolución, las partes se comprometen a recurrir con sus controversias ante un mediador de la Cámara de Comercio de Bogotá, y si no llegaran a ningún acuerdo agotadas las instancias anteriores, se someterán a la decisión del Laudo Arbitral que emane el Centro Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá; y, el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional de la Republica de Colombia, y las siguientes normas:

- a. El arbitraje se realizará en derecho.
- b. El Tribunal Arbitral estará integrado por dos árbitros seleccionados conforme a lo establecido en el Estatuto de Arbitraje Nacional e Internacional, quienes están facultados para la ejecución de medidas cautelares, solicitando de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos su cumplimiento, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno.
- c. El procedimiento arbitral será confidencial.
- d. El procedimiento arbitral tendrá lugar en las instalaciones del Centro Arbitraje y Conciliación de la Cámara de Comercio de Bogotá.

### 33. PRESCRIPCCION

Toda acción legal derivada de la relación que se constituya entre EL TITULAR y TRAVELER ASSISTANCE prescribirá a los 120 (ciento veinte) días consecutivos a contar de la ocurrencia del hecho que la originara.

### 34. PERDIDA DE BENEFICIO

TRAVELER ASSISTANCE prescribirá o cualquiera de sus comercializadoras quedaran exentas de toda responsabilidad y EL BENEFICIARIO, perderá toda beneficio o indemnización si TITULAR Y/O EL BENEFICIARIO,

presenta reclamaciones consideradas fraudulentas o engañosas, las cuales pueden estar apoyadas en declaraciones o testimonios falsos o en donde se presente resistencia en el suministro de la información, se empleen medios engañosos, documentos falsos para la sustentación de la reclamación o derivar su favor beneficioso en aquellos que les corresponda.

Si la reclamación ha sido causada VOLUNTARIAMENTE por el TITULAR Y/O EL BENEFICIARIO en complicidad o bajo su conocimiento la compañía o la comercializadora estarán autorizadas a realizar las investigaciones necesarias y solicitar la información correspondiente para solicitar la información mencionada con anterioridad.

### 35. SUBROGACIÓN

TRAVELER ASSISTANCE queda automáticamente subrogada hasta por el monto que hubiere desembolsado en la prestación de una determinada asistencia, en todos los derechos y acciones que pueden corresponder a EL BENEFICIARIO o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento causante del servicio prestado.

Además, EL TITULAR del Certificado de Asistencia se compromete a abonar en el acto a TRAVELER ASSISTANCE, 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 TITULAR tiene derecho, ello hasta la concurrencia de las sumas de dinero a cargo de TRAVELER ASSISTANCE en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercidos frente a las siguientes personas:

a. Terceros responsables de un accidente de tránsito.

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

c. Otras compañías aseguradoras que cubran el mismo riesgo.

36. PLAN GOLD EL BENEFICIARIO mayor de 60 años de edad deberá contratar este producto y tendrá que llenar la declaración de salud, indicando las condiciones preexistentes que posee, más los cuidados que debe tenerse en caso que así lo fuere. La omisión de este requisito o la remisión de información errónea, vaga, inexacta o desactualizada releva a TRAVELER ASSISTANCE de sus obligaciones al momento de prestar los servicios que fueron contratados, así como le exime de la devolución del dinero originalmente pagado por esos servicios. Es de responsabilidad exclusiva del EL BENEFICIARIO verificar cumplimiento de esta obligación para la exigibilidad de sus derechos en el marco del presente contrato. Adicionalmente, deberán contratar los servicios expresamente concebidos para su condición, caso contrario TRAVELER ASSISTANCE se reserva el derecho de no otorgar los beneficios erróneamente convenidos.

37. AVISOS Cualquier aviso que requiera ser entregado a cualquiera de las partes deberá hacerse por escrito y enviarse por correo certificado o por servicio de mensajería para entrega a la mañana siguiente, requiriendo acuse de recibo, a la dirección que se indica en el primer párrafo de este contrato de asistencia, o a cualquier otra dirección que la parte haya designado por escrito.

EL PRESENTE PRODUCTO DE ASISTENCIA INTEGRAL AL VIAJERO NO CONSTITUYE UN PRODUCTO DE SEGUROS, NI SE ENCUENTRA REGULADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS. TODOS LOS DERECHOS DEL

CONSUMIDOR ESTAN PROTEGIDOS POR LA LEY DEL CONSUMIDOR Y SUS REGLAMENTOS, CUANDO EL BENEFICIARIO ES EL DESTINATARIO FINAL DEL SERVICIO.

38. ANEXO 1

NÚMEROS DE CONTACTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

El símbolo + significa que se deberá marcar el prefijo o código internacional de salida del país en que se encuentra.  
En caso de llamadas por cobrar, solicítelo a la operadora telefónica local.

<i>Argentina</i>	<i>Buenos Aires</i>	<i>54</i>	<i>1150328122</i>
<i>Brasil</i>	Sao Paulo	55	1130422868
<i>Chile</i>	Santiago	56	228986084
<i>Colombia</i>	Barranquilla	57	53161038
<i>Colombia</i>	Bogota	57	13816558
<i>Colombia</i>	Cali	57	28912726
<i>Colombia</i>	Medellin	57	42040542
<i>Costa Rica</i>	Costa Rica	506	40000468
<i>España</i>	Madrid	34	910807658
<i>Mexico</i>	Mexico City DF	52	5585265467
<i>Panama</i>	Panama	507	8336754
<i>Peru</i>	Arequipa	51	54643130
<i>Peru</i>	Lima	51	16419232
<i>R.Dominicana</i>	Santo Domingo	1	8292496982
<i>United States</i>	Miami	1	3054472696
<i>United States</i>	Wilmington	1	3023001734
<i>Venezuela</i>	Caracas	58	582127202180