

## SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO INTERNACIONAL

Las siguientes Condiciones Generales regirán la prestación de los servicios asistenciales de **Universal Assistance S.A.** (en adelante **la prestadora**) para los clientes de **NUEVA EPS** (en adelante NUEVA EPS) poseedores de una póliza automotor, durante los viajes que los mismos realicen al exterior de Colombia. Las presentes Condiciones Generales se considerarán conocidas y aceptadas por el asociado desde el momento en que **NUEVA EPS** le comunique el alta del servicio y también por el simple requerimiento o prestación de cualquier servicio asistencial aquí incluido.

### PARTE I – Generalidades y definiciones

- 1) **Beneficiarios:** Los servicios asistenciales de la prestadora se prestarán de acuerdo a lo establecido en estas Condiciones Generales a los Clientes afiliados a Nueva EPS debida y fehacientemente informados por Nueva EPS a la prestadora. (en adelante "los beneficiarios").
- 2) **Definiciones:**
  - a) **Accidente:** Es todo evento generador de un daño corporal que sufre el usuario beneficiario, por la acción de un agente externo que, de forma repentina, inesperada y violenta, provoca esa lesión corporal o modifica el estado de salud de una persona, o causa su muerte, independientemente de su voluntad, y que se produce como consecuencia del impacto de un objeto contundente en movimiento contra la persona o de esta última contra el objeto.
  - b) **Preexistencia:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio del viaje (la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente. A los efectos del presente Contrato de Prestación de Servicios al Viajero, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto a aquellas padecidas con anterioridad al inicio del viaje como a las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del usuario beneficiario, previo y anterior a la fecha de inicio del viaje.
  - c) **Viaje:** En las presentes Condiciones Generales, para los beneficiarios de coberturas Internacionales, deberá entenderse por viaje a la salida del beneficiario al exterior de Colombia y el posterior regreso al mismo. El beneficiario deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo la prestadora requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del beneficiario a presentar dicha documentación, libera a la prestadora de prestar servicio alguno.
  - d) **Cuadro de prestaciones:** Es el detalle de las prestaciones ofrecidas en cada producto, que indica una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del usuario beneficiario. El beneficiario no podrá solicitar asistencia vinculada a ninguna de las prestaciones no indicadas en dicho cuadro.
- 3) **Ámbito territorial:** Los servicios asistenciales aquí incluidos se prestarán durante los viajes que realice el beneficiario, según se lo define en la cláusula anterior. Serán exceptuados aquellos países involucrados en enfrentamientos bélicos internos o internacionales y aquellos carentes de infraestructura.
- 4) **Vigencia de los servicios:** La asistencia se prestará en períodos que no superen la cantidad de días corridos por cada viaje que se indican en el cuadro de prestaciones, quedando expresamente excluidos los períodos de residencia permanente o transitoria en el extranjero. La finalización de los días de cobertura implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en estas Condiciones Generales, incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin de dicho lapso, con excepción de los casos de internación ya iniciados, en los cuales los servicios de asistencia continuarán prestándose hasta agotar el tope de asistencia médica. Los servicios aquí incluidos no podrán ser utilizados bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido con anterioridad a la fecha de inicio del viaje y/o durante el/los viaje/s anterior/es, independientemente de que los servicios que se soliciten hayan sido indicados por la prestadora o por terceros.
- 5) **Procedimiento para solicitar asistencia:**
  - a) Los servicios asistenciales deberán ser, en todos los casos solicitados a la prestadora por teléfono y previamente autorizados por la Central Operativa correspondiente. Todas las comunicaciones que reciba la Central Operativa, por razones de seguridad y de calidad, podrán ser grabadas y registradas.

Si el beneficiario no deseara que su voz quede registrada deberá hacérselo saber al operador que reciba su llamado. La negativa quedará asentada. Las grabaciones de los llamados servirán como medio de prueba en caso de posibles desavenencias y/o conflictos entre partes.

- b) Para solicitar los servicios asistenciales aquí incluidos, el beneficiario deberá, en todos los casos, comunicar su documento de identificación y del pasaporte oficial u otros documentos que acrediten identidad y fechas de viajes. En todos los casos el beneficiario deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo la prestadora requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación, así como para corroborar el lugar de residencia o asiento del domicilio. La negativa por parte del beneficiario a presentar dicha documentación libera a la prestadora de prestar servicio alguno.

**6) Obligaciones del beneficiario:**

Para permitir a la prestadora asistir al beneficiario, queda expresamente convenido para todos los servicios comprendidos a continuación la obligación a cargo del beneficiario de:

- a) Realizar el llamado telefónico para solicitar asistencia y obtener la previa autorización de la prestadora a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto. Cuando por razones de fuerza mayor plenamente justificadas, el beneficiario no pudiera obtener la autorización previa de la prestadora para su atención, deberá ponerse en contacto con la misma dentro del plazo improrrogable de 24 horas de ocurrido el hecho, en forma fehaciente, lo cual podrá ser realizado por quien solicita la asistencia directamente u otra persona por este designada.
- b) Aceptar las soluciones propuestas por la prestadora.
- c) Proveer la documentación que permita establecer la procedencia del caso además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por la prestadora.
- d) Entregar a la prestadora los billetes de pasajes que posea en los casos en que se le solicite se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los billetes de pasaje originales. En tal caso la prestadora responderá solamente por la diferencia mayor que pudiera existir cuando correspondiera.
- e) Autorizar a los profesionales e instituciones médicas intervinientes por el medio que sea necesario, a revelar su historia clínica a la prestadora o a quien ésta designe, a fin de permitir al Departamento Médico de la prestadora establecer fehacientemente la procedencia de tomar a cargo los servicios que se le requieran. Esta autorización podrá incluir contactos a nivel profesional con los médicos de cabecera del beneficiario y el conocimiento de su historia clínica anterior al viaje.
- f) Facilitar a la prestadora todos los elementos necesarios para verificar fehacientemente la fecha de salida del viaje.
- g) El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones liberará a la prestadora de toda responsabilidad bajo este contrato.

**7) Reintegros:**

La prestadora procederá al reintegro de los gastos efectuados en los siguientes casos y situaciones, dentro de los límites establecidos y siempre que se cumplan en su totalidad las presentes condiciones generales.

- a) Que exista autorización de la Central Operativa para operar mediante reintegro.
- b) El beneficiario deberá presentar facturas originales de profesionales o centros médicos con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso en caso de internación emitido por el establecimiento asistencial, detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos, que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescritos (recetados) por el profesional actuante en la ocasión. En caso de accidente, deberá presentar la denuncia policial correspondiente.
- c) En el supuesto que el beneficiario, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido cumplimentar la solicitud de autorización previa para contratar servicios por su cuenta, y sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en la cláusula 6) a) deberá proporcionar a la prestadora todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el servicio obtenido, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición sine qua non para poder obtener una autorización o efectivización de reintegro de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, la prestadora quedará facultada para:
  - i) denegar el reintegro conforme a la evaluación que resultare de auditar el gasto, o bien
  - ii) proceder al mismo con un límite monetario máximo equivalente al que la Prestadora hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red.
- d) Únicamente serán consideradas las solicitudes de reintegro que se presenten dentro de los 60 (sesenta) días corridos de la fecha de regreso a su ciudad de residencia. Pasado dicho lapso, cesará todo derecho del beneficiario para efectuar reclamo alguno.

- e) Para el reintegro de llamados telefónicos a la Central Operativa de la prestadora el beneficiario deberá presentar la factura original, en la cual debe constar el número telefónico al que ha realizado el llamado. Serán reintegrados exclusivamente los importes de comunicaciones a la Central Operativa de la prestadora así como aquellos gastos adicionales que pudiera haber ocasionado alguna de las llamadas realizadas por la Central Operativa al teléfono de contacto del beneficiario.
- f) Las solicitudes de reintegros que no superen los USD 300 (trescientos dólares estadounidenses) podrán tramitarse vía web en el sitio: <https://www.universal-assistance.com/co-la/form-reintegros-colombia.html> o bien personalmente. Aquellos reintegros que superen los USD 300 (trescientos dólares estadounidenses) deberán presentarse en las oficinas de la prestadora, calle 116 (no 117) # 7-15 Of. 405, teléfono.: (57) 1 7440002.
- g) Forma de pago: La Prestadora resarcirá al beneficiario en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago.
- h) Sumas no amparadas: no corresponderá el reintegro de aquellos importes tenidos como percepción y/o retención de impuestos.

## **PARTE II – Prestaciones asistenciales**

### **8) Asistencia médica por enfermedad o accidente:**

Las obligaciones asumidas por la prestadora sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de salida y comprenden exclusivamente el tratamiento de urgencia del cuadro agudo que impida la continuación del viaje, e incluyen:

- a) Consultas médicas.
- b) Atención por especialista: cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia y autorizada previamente por la Central Operativa de la prestadora.
- c) Exámenes médicos complementarios: cualquier estudio que sea ordenado por los profesionales indicados por la prestadora y autorizados por la Central Operativa correspondiente.
- d) Terapia de recuperación física: en los casos de traumatismos si el Departamento Médico de la prestadora lo autorizara y habiendo sido prescrito por el médico tratante, la prestadora tomará a cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisio-kinesioterapia, según prescripción médica, hasta un importe máximo de USD 150 (dólares estadounidenses ciento cincuenta) por sesión.
- e) Medicamentos: la prestadora se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados para la afección que diera lugar a la asistencia, hasta el límite máximo que por viaje corresponda y que se detalla en el cuadro de prestaciones. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula n
- f) Odontología: la prestadora se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, hasta el límite máximo que por viaje corresponda y que se especifica en el cuadro de prestaciones. El límite máximo mencionado incluye los medicamentos relacionados con la atención odontológica. Se encuentran excluidos de esta prestación los gastos de prótesis de cualquier tipo así como tratamientos de endodoncia (ej.: tratamientos de conducto).
- g) Internaciones: cuando los médicos designados por la prestadora así lo prescriban, se procederá a la internación en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio de la prestadora. Dicha internación estará a cargo de la prestadora durante todo el tiempo de vigencia de la cobertura y siempre dentro del límite de gastos de asistencia médica contratado y que se especifica en el cuadro de prestaciones.
- h) Días complementarios por internación: Cuando el Titular requiera internación y no obtenga el alta médica brindada por el equipo médico de la prestadora y la vigencia de su cobertura hubiera finalizado, la prestación se extenderá de acuerdo con lo indicado en la cláusula 4) siempre y cuando el límite de asistencia médica no se haya agotado.
- i) Intervenciones quirúrgicas: cuando sean autorizadas por el Departamento Médico y la Central Operativa de la prestadora en los casos de emergencia que requieran urgentemente este tratamiento.
- j) Terapia Intensiva y Unidad Coronaria: cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones lo requieran, y siempre con autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de la prestadora, se proveerá este tipo de tratamiento.
- k) Asistencia médica por enfermedad preexistente: la prestadora cubrirá la asistencia por enfermedades preexistentes hasta el monto indicado en la tabla de prestaciones, siempre y cuando se trate de episodios agudos o eventos no predecibles cuya urgencia requiera atención durante el viaje del Beneficiario y no pueda ser diferida a su regreso al país de residencia. Se obviarán en consecuencia y al efecto de esta prestación las exclusiones mencionadas en la cláusula 16)a), 16)b), 16)c) y 16)d). Se excluyen de esta cobertura las enfermedades de transmisión sexual, como sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, virus del papiloma humano, tricomonas vaginales, tricomoniasis, entre otros.

Tampoco están cubiertos procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos y tratamientos psiquiátricos. Los monitoreos y/o controles periódicos o rutinarios de la enfermedad quedan excluidos de la atención de la que es responsable la prestadora, así como los tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema.

- l) Traslados sanitarios: en casos de emergencia, la prestadora organizará el traslado al centro asistencial más próximo para que el beneficiario herido o enfermo reciba atención médica. En caso de que el médico tratante aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, previa autorización del Departamento Médico de la prestadora, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente. Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico a prestadora, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado del beneficiario. Siempre que el médico tratante aconsejara el traslado sanitario del Titular, éste deberá ser médica y científicamente justificado por escrito. Si el Titular o sus acompañantes decidieran efectuar el traslado dejando de lado la opinión del Departamento Médico de la prestadora, ninguna responsabilidad recaerá sobre la prestadora por dicha actitud, siendo el traslado, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del beneficiario y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra la prestadora. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula n).
  - m) Repatriaciones Sanitarias: Cuando el Departamento Médico de la prestadora estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del beneficiario, como consecuencia de un accidente grave, la repatriación del herido será efectuada, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente hasta el país de residencia habitual del beneficiario. Esta repatriación deberá ser autorizada por escrito también por el médico tratante, y deberá contener el fundamento médico y científico para ello. Si el beneficiario o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación, dejando de lado la opinión del Departamento Médico de la prestadora, ninguna responsabilidad recaerá sobre la prestadora por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del beneficiario y/o sus acompañantes. Cuando el beneficiario es repatriado con autorización de la prestadora, la prestadora sufragará los gastos de traslado de los restantes beneficiarios acompañantes en el medio que la prestadora considere más adecuado y sujeto a disponibilidad, hasta el domicilio de residencia habitual. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula n).
  - n) Límites de gastos:
    - i) Límite de gastos de asistencia médica por enfermedad o accidente: el monto de gastos por todos los servicios detallados en la presente cláusula tiene un límite máximo por viaje, impuestos incluidos, cuyo valor se especifica en el cuadro de prestaciones.
    - ii) Los límites de gastos de asistencia médica por enfermedad y accidente indicados en el punto anterior no son acumulativos, aplicando en forma excluyente sólo uno de los mismos de acuerdo a la causa de la Asistencia.
  - o) Queda establecido que todos los gastos incurridos en un mismo viaje por cualquiera de los conceptos arriba detallados serán incluidos dentro del límite máximo establecido en la cláusula n). Una vez agotado el límite correspondiente, cesará toda responsabilidad por parte de la prestadora, no teniendo derecho el beneficiario a ninguna prestación ni reintegro relacionado con los servicios cuyo límite de gastos se ha agotado.
- 9) **Repatriación o traslado de restos:**
- a) En caso de fallecimiento del beneficiario durante un viaje al exterior, la prestadora organizará y tomará a su cargo, por el medio que considere más conveniente, los gastos de féretro de traslado o cremación en el lugar del hecho, trámites administrativos (en lo que esté a su alcance) y transporte hasta el punto de ingreso a su país de residencia. Los traslados dentro del país de residencia del beneficiario no estarán a cargo de la prestadora. Si el fallecimiento del beneficiario ocurriera durante un viaje dentro del territorio nacional, la prestadora tomará a su cargo los gastos de féretro de traslado hasta el lugar de inhumación que determinen sus familiares directos, en la ciudad de residencia del Titular. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios e inhumación no estarán en ningún caso a cargo de la prestadora. La prestadora no será responsable por el traslado de los restos ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que la prestadora. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de la prestadora es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. Se encuentran excluidos de la prestación asistencial los traslados cuando la muerte esté relacionada o se produzca a causa de cualquier patología mencionada en la cláusula de exclusiones de las presentes Condiciones Generales.
  - b) En caso de deceso del beneficiario, y si este hubiera viajado sin acompañantes y se encontrara solo en destino, la prestadora abonará los gastos de traslado y alojamiento de un familiar (desde el país

de residencia del beneficiario) para que pueda realizar los trámites y gestiones necesarias. Los tickets serán en clase económica y estarán sujetos a disponibilidad de la aerolínea. Por concepto de hotel (alojamiento sin extras) la prestadora asumirá hasta USD 150 (dólares estadounidenses ciento cincuenta) por noche, por un máximo de tres noches en el ámbito internacional y de hasta USD 80 (dólares estadounidenses ochenta o su equivalente en moneda local) por noche por un máximo de tres noches en el ámbito nacional.

- 10) **Traslado de familiar en caso de hospitalización:** En caso de que la hospitalización de un beneficiario, autorizada por la prestadora, sea superior a 5 (cinco) días corridos, la prestadora se hará cargo de un billete aéreo en clase económica ida y vuelta o terrestre, sujeto a disponibilidad de lugar, para que un familiar del beneficiario, también residente en México, lo acompañe, siempre que el mismo haya viajado sin acompañantes y se encuentre solo en el lugar del hecho al tiempo de la hospitalización. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que los primeros 5 (cinco) días de hospitalización estén comprendidos dentro del período de vigencia de su cobertura. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.
- 11) **Gastos de hotel por convalecencia del titular:** La prestadora reintegrará gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para el beneficiario luego de una internación (que debe haber sido por un período mínimo de cinco días corridos), con autorización del Departamento Médico de la prestadora, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la prestadora y obligue al titular a prolongar la duración de su viaje. El monto económico por día y la cantidad de días a cargo de la prestadora están detallados en el cuadro de prestaciones. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica.
- 12) **Gastos de hotel familiar acompañante:** la prestadora cubrirá los gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) del acompañante de viaje beneficiario de la prestación prevista en la cláusula 10) cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para el usuario beneficiario luego de una internación (que debe haber sido por un período mínimo de cinco días corridos), con autorización del Departamento Médico de la prestadora, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la prestadora. El monto económico por día y la cantidad de días a cargo de la prestadora están detallados en el cuadro de prestaciones. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica.
- 13) **Acompañamiento de menores:** si un Titular viajara como única compañía con uno o más menores de 15 (quince) años y se encontrara imposibilitado para ocuparse del/los mismo/s por causa de enfermedad o accidente que requiera que el Titular adulto deba ser hospitalizado por un período de más de 5 (cinco) días corridos, **la prestadora** organizará el desplazamiento sin cargo de un acompañante, a su exclusivo criterio, para que el mismo acompañe únicamente al/los menor/es de regreso a su domicilio real. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.
- 14) **Viaje de regreso por enfermedad del Titular:**
  - a) **la prestadora** se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular por cambio de fecha, cuando éste sea de ida y vuelta con fecha fija o limitada de regreso o de la penalidad cobrada por la línea aérea, cuando no se pueda respetar la fecha original por razones de enfermedad o accidente del Titular, habiendo sido asistido por **la prestadora** y con autorización de la Central Operativa correspondiente. En los casos en los que el pasajero haya adquirido un ticket que no admite cambios ni siquiera abonando una penalidad, entonces **la prestadora** reintegrará un monto máximo de USD 200 (doscientos dólares estadounidenses) en el caso de tickets aéreos internacionales. Lo antedicho es válido para otros medios de transporte y en el caso de aéreos domésticos de productos con ámbito nacional.
  - b) **la prestadora** se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular cuando por motivos médicos el mismo deba cambiar la modalidad de su viaje original. Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de **la prestadora**, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia de este beneficio.
  - c) Sin perjuicio de lo mencionado en el apartado **a)** anterior, si el Titular se encontrara realizando un viaje en Crucero y no pudiera continuar el itinerario previsto por razones de enfermedad o accidente,

**la prestadora** tomará a su cargo el costo de un pasaje de regreso al puerto de embarque o bien al próximo puerto previsto (por el medio que resultare más apropiado). Para la procedencia de este beneficio será necesario que la Central Operativa haya estado involucrada en la coordinación de la asistencia desde un primer momento y que exista autorización médica a tal fin.

- d) **La prestadora** asumirá los gastos en concepto de penalidad por cambio de fecha del ticket (con idéntico criterio que lo detallado en **a)**), cuando por razones de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar del Titular (exclusivamente padre/madre, cónyuge, hermano/s o hijo/s) en el país de residencia de éste, el Titular deba regresar anticipadamente. Para la procedencia del beneficio el Titular deberá presentar documentación que avale el vínculo, así como historia clínica del paciente.
- e) Exclusiones particulares: para e) precedente, **la prestadora** abonará el costo de penalidad por cambio de fecha del ticket siempre que se respete la clase en la que el mismo fue emitido originalmente. Tanto para **a)** como para **c)** precedentes quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en la cláusula **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.** de estas Condiciones Generales. Las circunstancias que den lugar a este beneficio serán comprobadas y aceptadas a exclusivo criterio de **la prestadora**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

## 15) Compensación por pérdida de equipaje

### a) Pérdidas ocurridas en Tramos aéreos:

- (1) Extravió de bulto completo: Si al arribo de un vuelo internacional o de la conexión inmediata del mismo, o de un vuelo de cabotaje (exclusivamente para los productos de cobertura Nacional que incluyan la prestación) la línea aérea no le entregara al Titular, alguno de los bultos componentes de su equipaje registrado y debidamente despachado, y dicho bulto tampoco hubiera podido ser localizado por nuestro servicio conforme a lo establecido en la cláusula **21)**, **la prestadora** abonará al Titular una compensación que se calculará de la siguiente manera: **la prestadora** abonará una compensación complementaria a la abonada por la línea aérea, calculada de la siguiente manera: La diferencia entre lo abonado por la línea aérea por cada kilogramo de bulto extraviado e indemnizado y el máximo de USD 80 (dólares estadounidenses ochenta) por kilogramo; y hasta el límite máximo que se indica en el **cuadro de prestaciones**.
  - ii) Equipajes especiales: La compensación por extravió de equipaje debidamente despachado en bodega se calculará de acuerdo a lo establecido precedentemente, sin importar el valor de reposición de los bienes extraviados y sin importar si estuvieron o no incluidos en la franquicia libre de equipaje dispuesta por la aerolínea.
  - iii) Cuando la aerolínea no hubiera consignado el peso del bulto, **la prestadora** considerará el peso máximo permitido por bulto por la aerolínea, según la clase de tarifa del ticket.
  - iv) Forma de pago: **La prestadora** resarcirá al Titular en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago.
  - v) Conexión Inmediata: Se entiende por conexión inmediata al tramo aéreo de cabotaje que se efectúa como parte integrante de un viaje internacional, embarcando este segundo vuelo dentro de las 24 horas de arribado el primero y sin que el Titular haya abandonado el aeropuerto.
- a) Monto declarado: En ningún caso la compensación por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el Titular, y si así sucediera la compensación de **la prestadora** se limitará consecuentemente.

### b) Pérdidas ocurridas en tramos marítimos:

Si al arribo de un crucero/buque internacional no le fuera entregado al Titular de un **Servicio** alguno de los bultos componentes de su equipaje, debidamente registrado y despachado, **la prestadora** abonará al titular una compensación, cuyo monto se especifica en el **cuadro de prestaciones**. Para su cálculo y forma de pago deben tenerse en cuenta las subcláusulas **a)iii)**, **a)v)**, **a)vi)** y **a)vii)** anteriormente detalladas.

## 16) Requisitos para la procedencia de la compensación por pérdida de equipaje (tramos aéreos, marítimos o fluviales):

- a) Que **la prestadora** haya sido notificada del hecho por el Titular dentro de las 48 horas de emitido el P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario equivalente de denuncia ante la compañía transportista.
- b) Que el Titular haya despachado su equipaje en la bodega de la misma unidad en la que viaja, constando en su ticket de embarque, y efectúe la denuncia por falta de entrega a la empresa responsable a su llegada a destino.

- c) Que la pérdida del equipaje ocurra entre el momento en que el mismo es entregado al personal autorizado de la compañía aérea o marítima para ser embarcado y el momento en que deba ser entregado al pasajero al finalizar su traslado.
- d) En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Titulares, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que figuren como damnificados en la denuncia por falta de entrega a la línea aérea, que incluya los correspondientes números de billetes de pasaje (nombre y número de billete de pasaje) de cada damnificado.
- e) Se deja constancia que siendo esta indemnización ofrecida por **la prestadora** complementaria a la indemnización otorgada por la por la compañía transportista al Titular, será condición sine qua non para su pago la presentación de la constancia original extendida por la misma, que acredite haber abonado al Titular damnificado la correspondiente indemnización, así como copia de la denuncia (Formulario P.I.R. o equivalente), emitida a nombre del Titular y consignado el número de billete de pasaje correspondiente al Titular y la cantidad de kilos faltantes, el/los billetes de pasaje, el/los tickets de equipaje consignados en la documentación. **La prestadora** se verá impedida de abonar su indemnización suplementaria o complementaria, según corresponda, si el pasajero no ha percibido previamente de la compañía transportista la indemnización correspondiente.
- f) Exclusiones del beneficio:
  - i) En ningún caso **la prestadora** responderá por faltantes y/o daños totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en la/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo.
  - ii) El Titular tendrá derecho a una sola compensación por viaje, independientemente del número de pérdidas sufridas.
  - iii) Si el reclamo efectuado por el Titular fuera indemnizado totalmente por la compañía transportista, el Titular no será acreedor a ningún beneficio suplementario por parte de **la prestadora**.
  - iv) Las pérdidas verificadas en vuelos o cruceros domésticos o de cabotaje.
  - v) Las personas que no tengan derecho al transporte de equipaje.
  - vi) Cuando la compañía aérea pague con una orden de servicios (M.C.O.) por pasajes aéreos, alojamientos u otros, **la prestadora** procederá a indemnizar al Titular una vez que se hayan utilizado los mismos. El criterio a aplicar para la indemnización en estos casos, será el de las convenciones de La Haya, Varsovia y/o Montreal, según lo descrito en los tickets de las compañías aéreas adheridas a [I.A.T.A.](#)

**17) Compensación por daños en el equipaje (tramos marítimos/fluviales/aéreos):** Si alguno de los bultos del equipaje despachado en bodega por el Titular sufriera daños tales que impidan su normal uso, **la prestadora** abonará al Titular una suma en concepto de indemnización por daños en el equipaje, cuyo límite se indica en el **cuadro de prestaciones**.

Quedan excluidos daños estéticos, aquellos que no afecten la funcionalidad del bien y los derivados del normal desgaste.

Para la procedencia de este beneficio debe verificarse:

- a) que la rotura haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al pasajero al desembarcar;
- b) el Titular deberá realizar la denuncia pertinente ante la empresa transportista, y presentar la misma a **la prestadora**;
- c) el Titular deberá notificar a **la prestadora** dentro de las 48 horas de emitido el formulario de denuncia ante la compañía transportista.
- d) Se procederá al reintegro del importe detallado en el cuadro de prestaciones siempre que se demuestre que el daño es tal que causó rotura total o que, por las características, es irreparable.

La garantía de **la prestadora** comprenderá al costo total de reparación del equipaje y como máximo al precio de compra del mismo, siempre y cuando no supere la indemnización máxima informada en el **cuadro de prestaciones**.

**La prestadora** queda facultada para requerir al Titular el envío del equipaje, al lugar que le indique, para la verificación y valoración del daño. Los gastos de envío serán por cuenta del Titular.

**18) Reintegro de gastos por vuelo demorado o cancelado:** si el vuelo internacional del Titular (o su conexión local) fuera demorado por más de 6 (seis) horas consecutivas desde la hora de partida

programada originalmente y no tuviera ninguna otra alternativa de transporte en ese lapso, **la prestadora** reintegrará una suma de dinero, cuyo límite se especifica en el cuadro de prestaciones, en concepto de gastos de hotel, comidas, taxímetros, comunicaciones y artículos de primera necesidad, entre otros, realizados durante el tiempo de demora. El reembolso se efectuará contra presentación de comprobantes fehacientes y una constancia de la compañía aérea certificando la demora o cancelación sufrida. Para poder gozar de este reintegro el Titular deberá contactar a la Central Operativa desde el Aeropuerto donde ocurrió el hecho para solicitar la autorización y apertura del caso.

- a) El reintegro de gastos se reconocerá también en los casos en que debido a la demora o cancelación de un vuelo el pasajero pierda su conexión inmediata.
- b) Exclusiones particulares:
  - i) Este servicio no se brindará si el Titular viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad.
  - ii) **La prestadora** no estará obligada a reintegrar gastos por este concepto toda vez que la demora o cancelación se produzca como consecuencia de catástrofes climáticas fortuitas o hechos de fuerza mayor, según lo expresado en las cláusulas **28)xvi)** y **28)xvii)**.

**19) Traslado de ejecutivos por emergencias:** en caso de que el Titular se encontrara en viaje de negocios y el mismo fuera internado, con autorización de **la prestadora**, por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su viaje profesional, **la prestadora** tomará a su cargo el pasaje de la persona que la Empresa donde trabaja el Titular designe a fin de reemplazar al Titular internado. Este pasaje se comprará en la misma clase en la cual viajó el ejecutivo a ser reemplazado y estará sujeto a disponibilidad. El reemplazante deberá ser también beneficiario de los servicios de la prestadora al momento de efectuar el viaje.

En ningún caso se otorgará este beneficio si el Titular hubiese hecho uso de las prestaciones establecidas en la cláusula **13)** de las presentes Condiciones Generales. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

**20) Regreso anticipado por siniestro en el domicilio:** en caso de ocurrencia de robo con violencia de puertas o ventanas, incendio o explosión en el domicilio real del Titular, con riesgo a producirse mayores daños, **la prestadora** tomará a cargo los gastos de regreso correspondientes del Titular hasta el domicilio siniestrado. Si la vivienda perteneciera a dos o más Titulares, **la prestadora** tomará a su cargo solamente el regreso de uno solo de los Titulares. Se entiende por gastos de regreso a la penalidad por cambio de fecha del pasaje de regreso o la diferencia de costo de un pasaje de vuelta desde el domicilio donde se encuentre el Titular hasta el domicilio siniestrado. En los casos en los que el pasajero hubiera adquirido un ticket que no admite cambios ni siquiera abonando una penalidad, entonces **la prestadora** reintegrará un monto máximo de USD 200 (doscientos dólares estadounidenses) en el caso de tickets aéreos internacionales. **La prestadora** exigirá al Titular el reintegro del pasaje no utilizado por él, a efectos de su devolución a favor de **la prestadora**. El Titular deberá presentar la denuncia policial correspondiente.

**21) Anticipo de fondos para fianzas:** en aquellos casos en que se inicie contra el Titular algún proceso judicial, civil y/o criminal, en donde se le impute responsabilidad por algún accidente de tránsito, la prestadora adelantará ante el Tribunal correspondiente los gastos de fianza si el Titular fuera detenido y a efectos de lograr su libertad condicional, hasta el monto máximo indicado en el cuadro de prestaciones. La suma adelantada será considerada como préstamo y el Titular se obliga a devolverla a la prestadora lo antes posible y siempre dentro de los 30 (treinta) días corridos de otorgada. El préstamo indicado será otorgado al Titular, previa caución real o personal que deberá prestar a satisfacción de la prestadora.

**22) Asistencia legal:** la prestadora pondrá a disposición del Titular que lo solicite un abogado que se haga cargo de su defensa civil o criminal con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. La prestadora se hará cargo de un importe destinado a cubrir el pago de los honorarios de dicho abogado hasta el límite máximo que se detalla en el cuadro de prestaciones. La asistencia no se brindará ni se reconocerá importe alguno en caso de que el Titular utilice un profesional que no fuera designado o autorizado fehacientemente por la prestadora.

**23) Transferencia de fondos:** en caso de emergencia justificada y a criterio de **la prestadora**, el Titular podrá solicitar la transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el límite máximo que surge de lo informado en el **cuadro de prestaciones**. El costo de la transferencia de fondos estará a cargo de **la prestadora**. Se entiende que el Titular deberá arbitrar los medios para que **la prestadora** reciba antes de efectuar la transferencia la totalidad del monto a transferir en sus oficinas o donde le sea solicitado. **La prestadora** no gestionará la compra o venta de moneda extranjera ni será responsable en aquellos casos en los que las disposiciones legales y/o impositivas de los países

involucrados en el envío de fondos restrinjan o impongan condiciones diferentes a las requeridas por el titular.

**24) Secure Gift: la prestadora** reembolsará al Titular, hasta el importe máximo indicado en el **cuadro de prestaciones**, en caso de que éste sufra un robo o daños materiales referentes a cualquier bien mueble adquirido por el Titular, cuando el bien haya sido adquirido durante el viaje y abonado con una Tarjeta de Crédito.

a) **Condiciones de aplicabilidad de la prestación:** son condiciones necesarias e indispensables para acceder a esta prestación:

- i) El bien debe haber sido adquirido durante el viaje del Titular y dentro del plazo máximo de días corridos por viaje.
- ii) El bien debe haber sido adquirido utilizando como medio de pago una Tarjeta de Crédito del Titular.
- iii) El robo o daño debe producirse durante el viaje del Titular y dentro del plazo máximo de días corridos por viaje..

b) **Exclusiones Particulares:**

- i) **Exclusiones a los causales: la prestadora** no indemnizará al Titular en caso que el robo o daño se produzca como consecuencia de guerra declarada o no, invasión, rebelión o insurrección, hostilidades de cualquier tipo, confiscación o apresamiento por orden de autoridades públicas o gobiernos, legítimos o no, contrabandos y actos ilícitos; uso normal y desgaste natural; contaminación radioactiva; daños provenientes de vicios propios del bien; inundación y terremoto; daños materiales directos causados a los Bienes por culpa grave o dolo del Titular; daños materiales directos ocasionados a bienes adquiridos ilícitamente; el hurto, la pérdida y/o el extravío de los bienes.
- ii) **Exclusiones a los Bienes:** no serán considerados bienes a los fines de esta prestación, en ningún caso: el dinero en efectivo o en cualquiera de sus formas, los cheques de viaje, billetes y pasajes; los animales y plantas naturales; los alimentos y bebidas; las joyas, alhajas, piedras preciosas y relojes en equipajes, a menos que sean llevados consigo por el Titular y se encuentren en todo momento bajo su custodia o la de sus acompañantes previamente conocidos por aquel; los despachados para su transporte en vuelo, aun cuando los mismos sean despachados en vuelos internacionales.
- iii) **Otras exclusiones:** no quedan amparadas por la presente prestación las compras efectuadas mediante extorsión y/o cualquier otro vicio de la voluntad y/o consentimiento del Titular; no se encuentran amparados los vicios propios del producto que deriven de una defectuosa fabricación o que generen la responsabilidad de garantía del fabricante y/o vendedor; la prestación no será válida a ningún efecto dentro del país de residencia del Titular, ni dentro del país de residencia del Titular.

c) **Obligaciones del Titular:**

- i) Comunicar a **la prestadora**, a la mayor brevedad posible y en cualquier caso en el plazo máximo de 24hs (veinticuatro horas), bajo pena de pérdida de la garantía, la existencia o posible existencia del siniestro, comunicando las circunstancias exactas en que se haya producido el robo o daño.
- ii) Presentar la factura detallada del comercio donde se efectuó la compra cuando se adquiera más de un bien mediante un solo cupón de compra.
- iii) En caso de robo, presentar la siguiente documentación: Denuncia Policial original radicada en el lugar del siniestro, Factura de compra original, Resumen de la Tarjeta de Crédito, Pasaporte.
- iv) En caso de daños, presentar la siguiente documentación: Presupuesto de reparación, Factura de compra original, Resumen de la Tarjeta de Crédito, Pasaporte, acreditación de la cobertura correspondiente.

d) **Monto de la prestación:**

- i) La indemnización máxima a cargo de **la prestadora** será por el valor que se establece en el **cuadro de prestaciones**. En caso de pluralidad de siniestros producidos por un mismo hecho, **la prestadora** no quedará obligada a abonar en conjunto una suma mayor a USD 5.000 (dólares estadounidenses cinco mil), cualquiera sea el número de personas afectadas.
- i) **la prestadora** se reserva el derecho de abonar la reposición del bien asegurado o indemnizar monetariamente la pérdida del mismo.
- ii) la garantía de **la prestadora** por daños accidentales o materiales sufridos por cualquier bien, comprenderá al costo total de reparación de éste y como máximo al precio de compra del bien, siempre y cuando no supere la indemnización máxima informada en el **cuadro de prestaciones**.
- iii) los reclamos por bienes que formen parte de pares, juegos o conjuntos, serán liquidados conforme al precio total de compra del par, juego o conjunto en el caso que los bienes dañados resulten irremplazables individualmente y conviertan al resto del conjunto inutilizable.

- iv) la presente cobertura actuará única y exclusivamente en defecto o insuficiencia de cualquier otro seguro que exista o pueda existir sobre los mismos bienes asegurados, contratado por el propio Titular como tomador del mismo o cualquier otro tomador en beneficio del Titular.
  - v) **Nota:** En caso de daño material sufrido por los bienes, **la prestadora** queda facultada para requerirle al Titular el envío de los objetos siniestrados, al lugar que le indique, para la verificación y valoración del daño. Los gastos de envío, siempre que no sean desproporcionados al valor de los bienes, serán por cuenta del Titular.
- e) **Forma de Pago:** de acuerdo con cláusula 7).
- 25) **Práctica recreativa de deportes:**
- a) **Aplicación:** la prestadora cubrirá las asistencias médicas derivadas de la práctica recreativa de deportes hasta el monto indicado en el cuadro de prestaciones siempre que las mismas:
    - i) Tengan carácter recreativo, es decir que no son el “motivo” del viaje del titular, sino una actividad que surge de manera espontánea y ocasional,
    - ii) Se lleven a cabo en ámbitos adecuados y con las medidas de seguridad necesarias,
  - b) **Exclusiones particulares:**
    - i) Asistencias derivadas de la participación del titular en competencias deportivas sean amateurs o profesionales.
    - ii) Asistencias derivadas de la participación del titular en prácticas, entrenamientos, etc. de índole amateur o profesional.
    - iii) Asistencias derivadas de la participación en deportes peligrosos.
- 26) **Transmisión de mensajes urgentes:** la prestadora se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los beneficiarios, relativos a cualquiera de los eventos objetos de las prestaciones de esta modalidad.
- 27) **Asistencia en caso de extravío de documentos:** la prestadora asesorará al beneficiario en el caso que haya extraviado sus documentos y/o sus tarjetas de crédito.
- 28) **Exclusiones a los servicios asistenciales:**  
Se encuentran excluidos de toda prestación asistencial, y bajo todo supuesto, el tratamiento y/o gastos de los eventos que se detallan a continuación:
- e) Enfermedades benignas o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.
  - f) Enfermedades preexistentes con la definición y alcances previstos en las cláusulas 2)b) y 8)k), a excepción de infarto agudo de miocardio y accidentes cerebro vasculares que serán cubiertos en cualquier circunstancia.
  - g) De las recaídas y convalecencias de toda afección contraída antes de la fecha de inicio del viaje.
  - h) Enfermedades crónicas y/o agudas contraídas antes del viaje, ya sea el control como sus consecuencias.
  - i) Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos, acupuntura, fisio-kinesioterapia fuera de lo expresamente indicado en la cláusula 8), masoterapia, curas termales, podología, tratamientos con medicinas no convencionales o alternativas, cirugías plásticas estéticas o reparadoras, cura de reposo.
  - j) Tratamiento 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) o bebidas alcohólicas, adicciones de cualquier naturaleza.
  - k) Tratamiento de enfermedades infectocontagiosas de denuncia obligatoria a autoridades sanitarias para aislar o poner en cuarentena.
  - l) Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento, oncológicas, diabetes, desórdenes cardiovasculares incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis, todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean conocidas o no por el Beneficiario.
  - m) 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 25 de gestación, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.

- n) Aborto cualquiera sea su etiología (por ejemplo, embarazo ectópico).
- o) De las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia o criminales del Titular, 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; del suicidio del Titular; 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 Titular como por un tercero, incluso excursiones contratadas.
- p) 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.
- q) De consecuencias derivadas de la participación del Titular en competencias deportivas (sean estas amateurs o profesionales).
- r) De consecuencias derivadas de la práctica de deportes peligrosos (sea o no profesional) tales como buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, boxeo, aladeltismo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua, surf, navegación en corrientes rápidas (balsas, gomones, etc.) bungee-jumping, aviación, rugby, así como deportes invernales como ski, snowboard, etc., practicados fuera de pistas reglamentarias.
- s) De accidentes o las 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, cualquier clase de competencia o exhibición de pericia o velocidad con vehículos mecánicos.
- t) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia de catástrofes climáticas de cualquier tipo, eventos climáticos fortuitos o hechos de fuerza mayor tales como fenómenos sísmicos, terremotos de cualquier intensidad, inundaciones, huracanes, avalanchas y otros fenómenos atmosféricos, acontecimientos catastróficos originados por la energía atómica.
- u) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido por actos que impliquen alteración del orden público por cualquier causa, guerra civil o internacional declarada o no, rebelión, sedición, motín, tumulto popular, invasión, hostilidades (guerra declarada o no), revolución, insurrección militar o usurpación del poder, vandalismo, guerrilla o terrorismo tanto en condición individual como general cualquiera sea su exteriorización (física, química o biológica), movilizaciones de carácter político o gremial (huelgas; lock out); secuestros, duelo, riña.
- v) Enfermedades ocurridas durante un viaje realizado contra prescripción médica.
- w) Tratamientos que se encuentren en cualquier fase de investigación o experimental, sin limitación alguna (por ejemplo: drogas, prótesis, procedimientos, etc.), por lo que el Beneficiario deberá abstenerse de optar por la utilización de los mismos, aún en el caso de que el prestador que lo aplique fuera contratado por la prestadora.
- x) Accidentes que el Titular, por acción u omisión, provoque dolosamente o con culpa grave, o el Titular los sufra en empresa criminal. A los efectos de esta cláusula, se entiende por "culpa grave" a la acción groseramente negligente cometida por el Beneficiario, cuyo resultado, de obrar de esa manera, hubiera sido previsto por cualquier persona razonablemente diligente.
- y) Actos ilícitos del Titular contrarios a la Ley del país en el cual la enfermedad o lesión ocurre, inclusive la conducción de cualquier tipo de vehículo con un nivel de alcohol en la sangre más alto que el permitido.
- z) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia de la participación del Titular en la prueba de prototipos de aviones, automóviles u otros vehículos de propulsión mecánica, de la intervención en ascensiones aéreas (excepto aerosillas o funiculares) o en operaciones o viajes submarinos, del uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros, o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.

- aa) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia del desempeño de las profesiones de acróbata, domador de potros o fieras y tareas de manipuleo de explosivos o exposición a radiaciones atómicas.
- bb) Los chequeos y tratamientos prolongados y las visitas médicas de control que no sean consecuencia de la patología que motivó la consulta y/o correspondan a dolencias preexistentes o expresamente excluidas según lo dispuesto en las cláusulas 2)b) y 8)k) y en la presente cláusula, incisos b), c) y d); los chequeos médicos de rutina o cualquier otro examen en los cuales no existan indicaciones de trastornos de salud.
- cc) Las visitas a profesionales o especialistas cuando el objeto es la reposición de medicamentos, lentes, lentes de contacto, etc. por pérdida, robo u olvido de los mismos, exámenes médicos preescolares/universitarios, aplicación de vacunas, descartables, toda práctica de enfermería (acompañamientos, aplicaciones inyectables, nebulizaciones, drenajes, vendajes, curaciones, controles de glucosa, de presión, etc.).
- dd) Los gastos de prótesis y órtesis (implantes internos y permanentes) de todo tipo, artículos de ortopedia, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, etc.
- ee) Los gastos de hotel y medios de transporte que no hayan sido expresamente autorizados por la prestadora así como los de restaurantes.
- ff) En los casos de internación se encuentran excluidos los gastos extras (incluidos la diferencia de tarifa entre una habitación individual de una compartida) y de acompañantes.
- gg) Aquellos gastos de cualquier índole incurridos por el titular a causa de incumplimiento o quiebra de compañías de transporte (marítimo, aéreo o terrestre), agencias de viaje u operadores con el que hubiera contratado su tour o excursiones.
- hh) En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base, y/o que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con una dolencia previa, la prestadora queda relevada de prestar sus servicios. A tal fin la prestadora se reserva el derecho de estudiar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- ii) Accidentes derivados del uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boletos o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.

## SERVICIOS DE ASISTENCIA VINCULADOS A LA ENFERMEDAD COVID19

### IMPORTANTE

El presente apéndice tiene por objeto detallar los términos y condiciones bajo los cuales se brindarán los servicios de asistencia vinculados a la enfermedad COVID19 producida por el virus SARS-COV2. Las condiciones generales del producto mantienen plena vigencia y rigen la prestación de los restantes beneficios incluidos en la cobertura.

1) Validez de las Condiciones Generales: Las Condiciones Generales mantienen plena vigencia, salvo por aquellos aspectos expresamente modificados por el presente apéndice.

#### Definiciones:

Autoridad gubernamental competente: Se entiende por autoridad gubernamental aquel órgano del gobierno responsable que emita regulaciones relacionadas con aspectos migratorios, turísticos y de salud tanto en el respectivo país de origen como de destino del viajero.

2) Ámbito territorial y vigencia: Los servicios asistenciales por COVID son de aplicación exclusivamente fuera del país de residencia del Beneficiario y durante los días corridos por viaje que se establecen en el cuadro de prestaciones y de acuerdo con las Condiciones Generales del Servicio.

### 3) Prestaciones

#### a) Asistencia médica por COVID19 producida por el virus SARS-COV2:

i) En caso de que el Titular fuera diagnosticado con la enfermedad conocida como COVID-19 producida por el virus SARS-COV2 se establece que dicha enfermedad queda exceptuada de la cláusula de Exclusiones a los Servicios en las Condiciones Generales siempre que el destino del viaje no sea un destino no recomendado o listado como potencialmente peligroso en lo referente a esta enfermedad, por el Gobierno Nacional del país del Titular al momento de iniciar el viaje.

ii) Exclusiones: Las pruebas o exámenes (tipo RT-PCR o similar) que se prescriban o sean solicitados como requerimiento migratorio de un determinado país, ya sea como requisito previo para el inicio de viaje, ingreso a un determinado territorio o regreso al país de origen, o como requisito o para abordar un medio de transporte aéreo, acuático o terrestre.

b) Traslado de familiar en caso de hospitalización (exclusivamente para aquellas coberturas que contemplen esta prestación): en caso de hospitalización del Titular con diagnóstico positivo COVID-19 producida por el virus SARS-COV2 habiendo sido la asistencia coordinada por la prestadora, la prestadora se hará cargo de un billete aéreo ida y vuelta en clase económica desde el país de residencia del Titular, para que un familiar del Titular lo acompañe, siempre que el mismo hubiera viajado sin acompañantes (o con menores) y se encontrara solo en destino al tiempo de la hospitalización. Para la procedencia del beneficio la hospitalización debe haber sido por el período mínimo de días que se establece en las condiciones generales del servicio para las restantes patologías. Los billetes aéreos estarán sujetos a disponibilidad de lugar. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

c) Gastos de hotel por convalecencia (exclusivamente para aquellas coberturas que contemplan esta prestación):

i) Del titular: La prestadora reintegrará gastos de alojamiento de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso o aislamiento social médico prescripto por profesional médico para el Titular, producto de: 1) diagnóstico positivo COVID-19 producida por el virus SARS-COV2, o 2) luego de una internación (que debe haber sido por un período mínimo de cinco días corridos) siempre que se haya contado con autorización del Departamento Médico de la prestadora y que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la prestadora. El monto máximo a cargo de la prestadora será el que se establece en el cuadro de prestaciones o bien el mínimo establecido por la autoridad gubernamental del país de destino del viaje.

ii) Del familiar acompañante: asimismo, la prestadora cubrirá los gastos de alojamiento de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) del acompañante de viaje del Titular, también beneficiario de los servicios de la prestadora (o bien Beneficiario de la prestación prevista en la cláusula Traslado de Familiar), cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso o aislamiento social médico prescripto por profesional médico para el Titular producto de: 1) diagnóstico positivo COVID-19 producida por el virus SARS-COV2, o 2) luego de una internación (que debe haber sido por un período mínimo de cinco días corridos) siempre que se haya contado con autorización del Departamento Médico de la prestadora, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la prestadora. El monto máximo a cargo de la prestadora será el que se establece en el cuadro de prestaciones o bien el mínimo establecido por la autoridad gubernamental del país de destino del viaje.

iii) Ambas prestaciones i) y ii) tendrán un límite máximo total por viaje y por día que se especifica en el cuadro de prestaciones. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

### PARTE III – Consideraciones adicionales

- 29) **Franquicia o deducible a cargo del Titular:** Los servicios asistenciales podrán tener una franquicia o deducible a cargo del Titular para cada evento producido durante el viaje, cuyo importe se especifica en el cuadro de prestaciones. Así pues, del total de gastos que se generen por cada evento durante el viaje, el importe de la franquicia o deducible es a cargo del Titular. Una vez deducido este importe, la prestadora asumirá los gastos hasta el límite de asistencia establecido en el cuadro de prestaciones.
- 30) **Servicios no acumulativos:** En ningún caso la prestadora prestará los servicios de asistencia al viajero establecidos en las presentes Condiciones Generales, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, en tanto y cuanto el beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa de asistencia en viaje, antes, durante o después de haberlas solicitado a la prestadora.
- 31) **Reserva:** En los lugares donde por falta de infraestructura adecuada, o por ser despoblados o alejados de zonas urbanas, no fuere posible prestar una asistencia inmediata, la prestadora procederá según lo dispuesto en la cláusula 20). Asimismo, en los lugares donde la prestadora no tenga prestadores directos, la prestadora procederá a cubrir los gastos por vía de reintegro, siempre en un todo de acuerdo con los topes y limitaciones establecidas en las presentes condiciones generales. Asimismo, el beneficiario deberá siempre solicitar la previa autorización de la prestadora antes de incurrir en gastos. La prestadora se reserva el derecho de exigir al beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido. El tipo de cambio a aplicarse en tales supuestos será el vigente al momento del reembolso en favor de la prestadora.
- 32) **Hechos de fuerza mayor:** La prestadora queda eximida de toda responsabilidad cuando por circunstancias de casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como guerra, huelgas, actos de sabotaje, etc., les fuera imposible prestar los servicios en el tiempo y la forma pactada. Cuando se produjeran circunstancias de esta naturaleza, la prestadora se compromete a efectuar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.
- 33) **Subrogación:** Cuando las prestaciones establecidas en estas Condiciones Generales estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio, el beneficiario se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes, funcionando los beneficios otorgados por este servicio en exceso de los pagos que el beneficiario reciba de los aseguradores u otros prestadores. Asimismo, la prestadora se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el beneficiario o sus herederos, hasta el costo total de los servicios por ella suministrados. El beneficiario se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de la prestadora dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas corridas de intimado el beneficiario al efecto.
- 34) **Cúmulo por evento:** en caso de accidente que involucre y afecte a más de un Beneficiario, la responsabilidad máxima de la prestadora y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados la suma por evento de USD 500.000, importe que se distribuirá entre todos los beneficiarios a prorrata, manteniéndose el límite máximo por persona que corresponda según el producto contratado para cada Beneficiario.
- 35) **Jurisdicción:** Para todas las cuestiones de derecho, relativas a la relación contractual entre “los beneficiarios” y la prestadora queda pactada la aplicación de la legislación argentina y la jurisdicción de los tribunales de la XXXXXX en lo comercial, con exclusión de cualquier otro fuero o jurisdicción, renunciándose en forma expresa a cualquier otra que pudiese corresponder.
- 36) **Atención médica en Estados Unidos de Norteamérica:** si Ud. ha sido atendido por un profesional, Hospital o Emergency Room en los Estados Unidos, no debe sorprenderse si al regresar a su país 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 Universal Assistance S.A. Esta rutina administrativa puede tomar un mes o más hasta que el hospital envíe las facturas a nuestra Central Operativa. Si en el ínterin Ud. ha recibido dichas facturas, le rogamos se contacte telefónicamente con nuestras oficinas de representación local para verificar el estado de las mismas en nuestros registros.

## 37) Tabla de prestaciones

Definición de atributos	Tope asistencial
Asistencia médica en caso de enfermedad	USD 40.000
Asistencia médica en caso de accidente**	USD 40.000
Asistencia médica en caso de pre-existencia*.	USD 2.000
Teleasistencia médica	Incluido
Medicamentos ambulatorio*	USD 500
Compensación por pérdida de equipaje complementaria	USD 1.500
Rotura de equipaje marítimo	USD 200
Odontología*	USD 600
Días complementarios por internación*	5 días
Gastos por vuelo demorado (más de 6 hs)	USD 250
Gastos de hotel por convalecencia - total*	USD 1.000
Gastos de hotel por convalecencia - por día*	USD 100
Gastos de hotel familiar acompañante - total*	USD 1.000
Gastos de hotel familiar acompañante - por día*	USD 100
Anticipo de fondos para fianza	USD 10.000
Transferencia de fondos	USD 2.000
Asistencia legal en caso de accidente	USD 2.000
Práctica recreativa de deportes*	USD 10.000
Asistencia embarazadas (hasta semana 25)*	USD 10.000
Secure Gift	USD 500
Localización de equipaje	Incluido
Traslado de familiar en caso de hospitalización*	Incluido
Asistencia en caso de extravío de documentos	Incluido
Acompañamiento de menores*	Incluido
Viaje de regreso por enfermedad del Titular*	Incluido
Traslado y repatriación sanitaria en caso de accidente o enfermedad*	Incluido
Traslado y Repatriación de Restos*.	Incluido
Traslado de ejecutivo*	Incluido
Regreso anticipado por siniestro en domicilio*	Incluido
Transmisión de mensajes urgentes	Incluido
Línea de consultas 24 hs	Incluido
Ámbito de cobertura	Internacional
*Incluido dentro del límite de asistencia médica	
** No acumulativo con asistencia médica por enfermedad.	