CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS PRESTADOS POR TRAVELER ASSISTANCE, ASISTENCIA MÉDICA, JURÍDICA Y EN VIAJE CONTRATO DE ADHESIÓN

TRAVELER ASSISTANCE

Las obligaciones de TRAVELER ASSISTANCE, expresadas en el presente Contrato de adhesión, 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 estas impidan la normal continuidad del viaje, asegurando los servicios a nivel mundial excepto en el país de residencia.

Es obligación del TITULAR elegir el producto TRAVELER ASSISTANCE 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, EL TITULAR O BENEFICIARIO del contrato, está aceptando las condiciones contractuales 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, se exonera de realizar algún pago o aplicar los beneficios, si este manifiesta no haber sido notificado en debida forma.

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 servicios de asistencia EL TITULAR O BENEFICIARIO deberá contactar a la Central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE tantas veces como asistencia requiera, 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 de 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 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 RENOVACIÓN 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 presentadas 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, la nueva vigencia en ningún caso se entenderá como una renovación de la

vigencia anterior y no convertirá el contrato inicial en un contrato de ejecución o tracto sucesivo.

El nuevo Certificado de Asistencia contará con un período 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 o hasta el tope máximo del ítem de urgencias por enfermedad preexistente establecido en el certificado de asistencia adquirido por EL BENEFICIARIO.

Cuando el certificado sea adquirido estando EL BENEFICIARIO en destino y/o en viaje se aplicará una carencia de quince (15) días para el tratamiento del Covid 19 incluyendo gastos de hotel y/o hospedaje.

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

Nota: Para aquellos países que permiten el ingreso con solo documento de identidad, EL TITULAR O EL BENEFICIARIO, deberá comunicarse como mínimo con 24 horas de antelación al inicio del Certificado de Asistencia con la Central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE y notificar las fechas del período consecutivo.

PLANES Y SERVICIOS: Todos los servicios de TRAVELER ASSISTANCE estarán sujetos a los montos máximos establecidos en el certificado de asistencia, los beneficios que no se encuentren especificados en el Certificado de Asistencia no serán tomados por TRAVELER ASSISTANCE para la prestación de los servicios.

FINALIZACIÓN DE LA VIGENCIA: La finalización de la vigencia del Certificado de Asistencia implica automáticamente el cese de todos los servicios detallados en el contrato de servicios y en el Certificado de Asistencia, incluyendo aquellas asistencias iniciadas y en curso, exceptuando los eventos con hospitalización, en el cual se extenderán los servicios únicamente por los gastos de estancia hospitalaria, hasta el número de días establecidos en su certificado de asistencia adquirido por EL BENEFICIARIO o de acuerdo al plan contratado. Los servicios de la Central de Asistencia dejarán de tener validez a partir del momento en que EL BENEFICIARIO interrumpa de forma imprevista su viaje por cualquiera que sea la razón y regrese a su país de residencia habitual. Por lo cual, EL BENEFICIARIO perderá el derecho a solicitar reintegros o cambios por el tiempo no utilizado.

Cuando en el Certificado de Asistencia se estipule extensión de cobertura en País de Residencia, EL BENEFICIARIO tendrá derecho a los servicios asistencia médica por enfermedad no preexistente, crónica y/o pandémica, esta atención estará limitada a la estabilización de síntomas en urgencias vitales, siempre y cuando EL BENEFICIARIO no cuenta con un sistema de atención en salud en dicho país; Este servicio no será utilizado para dar continuidad a síntomas o eventos presentados durante el viaje o durante la vigencia del certificado.

1. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PREVIA A SU VIAJE

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

1.1. Verifique que los datos de su certificado se encuentren correctos, tales como: Correo electrónico y números de teléfono de contacto para atender casos de emergencia, nombres completos y Documento

de identidad del TITULAR y los beneficiarios, fechas de nacimiento, fechas de vigencia y el producto adquirido. Si hay errores en los datos, comuníquese mediante correo electrónico o número de mensajería WhatsApp de la compañía con la que contrató el servicio notificando las novedades encontradas.

1.2. El titular está obligado a leer atentamente las Instrucciones y Condiciones Generales de los Servicios de TRAVELER ASSISTANCE y verificar que el Certificado de asistencia, términos y condiciones indiquen las características del producto TRAVELER ASSISTANCE elegido y adquirido por él. En caso de cualquier duda al respecto comuníquese de inmediato con TRAVELER ASSISTANCE.

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 en cada país y región.

2.2. Antes de llamar a la central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE EL TITULAR o EL BENEFICIARIO debe tener a la mano la siguiente información:

- Número de certificado impreso en el Certificado de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE.
- 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 al TITULAR o BENEFICIARIO mientras dure todo el evento de la asistencia.
- Correo electrónico.
- 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 se hace imposible por dificultades o desperfectos en las líneas telefónicas o no encuentras un numero en tu región, EL TITULAR o BENEFICIARIO podrá llamar a la Central de asistencia del país más cercano al país de destino o, hacer contacto por WhatsApp, chat, o correo electrónico. Para tales efectos, EL TITULAR o EL BENEFICIARIO deberá consultar la página web: www.traveler-assistance.com. (Ver anexo 1).

3. CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJES

3.1. LAS PARTES SUSCRITAS

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

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. Al 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 riesgo. 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 atención de emergencias en las situaciones imprevistas surgidas como consecuencia de accidente o de enfermedad NO PREEXISTENTE (revisar cláusula de PREEXISTENCIAS), desde la fecha de inicio de 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 del BENEFICIARIO a su lugar de residencia permanente o habitual, para recibir con cargo a su cobertura médica habitual, pública o privada, o a su propio costo el tratamiento apropiado a su condición de salud; TRAVELER ASSISTANCE presume la buena fe del BENEFICIARIO en cuanto a proporcionar la información sobre enfermedades existentes, si este de manera consciente o voluntaria ha mentido o TRAVELER ASSISTANCE demuestra que el BENEFICIARIO proporcionó información errónea o falsa, TRAVELER ASSISTANCE estará exento del pago de cualquier tipo de reembolso, prestación o indemnización al BENEFICIARIO, lo anterior también aplica en aquellos casos donde se brinde más de una versión sobre los hechos que motivan la asistencia, por lo cual TRAVELER ASSISTANCE tomará la versión dada inicialmente para evaluar la cobertura.

TRAVELER ASSISTANCE asegura la prestación de los servicios de asistencia en el destino declarado por el beneficiario a nivel mundial, cuando el evento ocurra en un país diferente al destino declarado (no país de residencia), TRAVELER ASSISTANCE, extenderá beneficios hasta el tope máximo establecido en Certificado de Asistencia o la estabilización de síntomas, lo que primero ocurra.

En ese sentido, para hacer uso de estas prerrogativas, el usuario acepta expresamente que la asistencia brindada es una obligación de medio y no de resultado, queriendo esto decir que TRAVELER ASSISTANCE actuará de manera diligente y razonable, con cuidado y pericia, para asumir la conductas tendiente a tener un buen resultado en la asistencia y suplir la necesidad del BENEFICIARIO, sin que esta esté asegurada o prometida, 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 modificaciones a su Certificado de Asistencia tales como: 1. cambio de fechas por los mismos días adquiridos originalmente, 2. irregularidades en nombre del beneficiario, 3. fecha de nacimiento, 4. documento de identificación, 5. contacto en caso de emergencia, 6. números telefónicos, 7. email y otros datos personales que apliquen. Lo anterior debido a que el Certificado de Asistencia es personal e intransferible. No es causal de sustitución de un beneficiario por otro, estos cambios no generan un nuevo contrato de adhesión, ni cambian las obligaciones generales y específicas del contrato suscrito por el BENEFICIARIO.

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 del TITULAR o 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 veinticuatro (24) 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 la cláusula de CONDICIONES PARA REEMBOLSOS Y REINTEGROS.

En aquellos casos en que EL BENEFICIARIO requiera modificar las fechas de viaje en su Certificado Individual de Asistencia y el mismo ya haya iniciado aun estando en origen, podrá hacerlo siempre y cuando pague la penalidad aplicable a cada caso y de acuerdo a los días restantes que le falten por disfrutar.

4. DEFINICIONES

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

Accidente: Se entiende por accidente todo daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad del 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 en forma independiente de cualquier otra causa.

Amateur: Se define como la práctica de una actividad deportiva aficionada que se realiza 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.

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 contractual. En esa virtud, tiene un título o documento que lo identifica y acredita su derecho a recibir la asistencia contratada, cumpliendo con las obligaciones y condiciones que según el caso le corresponden.

Tramite o Proceso Migratorio: Diligencia o proceso que realiza la persona a fin de trasladarse a un país diferente, por motivos que no sean una visa de turismo.

Cancelación de Viaje: Imposibilidad definitiva de iniciar el viaje programado.

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.

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

Certificado de Asistencia: Es el documento que certifica y describe los servicios contratados con TRAVELER ASSISTANCE. Este certificado contiene los datos personales del 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.

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

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

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

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.

Copago: Corresponde a la suma de dinero que estará a cargo del BENEFICIARIO, cuantas veces requiera el servicio.

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.

Emergencia Médica: Cualquier enfermedad o lesión que plantea una amenaza inmediata para la vida del BENEFICIARIO y cuya asistencia médica no puede ser demorada.

Enfermedad Crónica: Toda afección o dolencia continua y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración, cuyo tratamiento o curación no puede preverse fácilmente.

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.

Enfermedad preexistente o preexistencia: Es la contraída o padecida por El BENEFICIARIO con anterioridad a la fecha de inicio del certificado de asistencia, se tenga o no conocimiento de ella.

Condición preexistente 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 diagnosticado a través de métodos complementarios de uso habitual, cotidiano, accesible y con frecuente (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Biopsia, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, CT Scan, entre otros).

Enfermedad Repentina o Imprevista: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Certificado de Asistencia.

Enfermedades endémicas, pandémicas y epidémicas: 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, Covid -19, virus del Nilo Occidental entre otras).

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.

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.

Examen Complementario: Hace referencia a todo examen practicado para el diagnóstico de las enfermedades y no enfocado al manejo de síntomas o realizados dentro del periodo de urgencia inicial.

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.

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, retorne o no a su lugar de origen.

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 las características de beneficio usual, razonable y habitual hasta el máximo establecido en el Certificado de Asistencia.

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 suspender, siempre y cuando dicha causa o causas correspondan a las circunstancias expresadas y relacionadas en las presentes condiciones generales.

Monto Máximo Global (total de Asistencia): La suma de gastos que TRAVELER ASSISTANCE abonará y/o reembolsará al Titular por todos los servicios brindados en virtud del presente contrato y de conformidad con el certificado de asistencia, con respecto al plan adquirido el cual se encuentra estipulado en el acápite (Total de asistencia o monto máximo global), y no corresponde a la sumatoria de los montos descritos y especificados en el certificado de asistencia.

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

Período 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 y para los casos por diagnóstico de COVID – 19 se tomarán 15 días.

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.

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

Reembolso: Es el reintegro de los gastos en los que haya incurrido el BENEFICIARIO durante su permanencia en el exterior, a raíz de la ocurrencia de un siniestro que tenga cobertura conforme a la asistencia adquirida por el beneficiario con TRAVELER ASSISTANCE, 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.

Referencia o conexión médica: Es la asignación del centro asistencial o profesional médico por parte de TRAVELER ASSISTANCE para brindar la asistencia al 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 referencia 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.

Reintegro: Es la devolución de dinero derivada de la solicitud de anulación del Certificado de Asistencia TRAVELER ASSISTANCE, por las causales establecidas en este contrato para tal fin.

Tope o monto máximo: Son los límites máximos de beneficio establecidos por TRAVELER ASSISTANCE, detallados en el certificado de asistencia para cada servicio, de acuerdo con el producto de asistencia contratado.

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.

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 del 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 operador turístico para poder ser direccionado hacia cualquiera de nuestros proveedores en el país de destino.

5.2. 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 y dicha comunicación debe de realizarse dentro de las próximas 24 horas al arribo.

5.3. 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.

5.4. 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 BENEFICIARIO, según sea el caso.

5.5. TRAVELER ASSISTANCE no reconocerá ningún tipo responsabilidad económica en los casos en que el BENEFICIARIO haya abandono del centro médico donde esté ingresado, por su propia decisión, sin la debida autorización del departamento médico o central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE,

como así mismo no asumirá responsabilidad de ningún tipo por complicaciones y/o agravamientos del cuadro médico del BENEFICIARIO como resultado del incumplimiento de las indicaciones médicas recibidas.

5.6. En caso de que el BENEFICIARIO omita comunicarse o no atienda el direccionamiento de la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, la responsabilidad por los gastos de las asistencias quedará limitada a validación de cobertura y en caso de tenerla irá hasta el costo en que hubiera incurrido TRAVELER ASSISTANCE de haberse solicitado oportunamente la asistencia, a juicio razonable de su Departamento Médico fundamentado en lo posible en la experiencia de casos similares de TRAVELER ASSISTANCE.

6. CONDICIONES PARA REEMBOLSOS Y REINTEGROS

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

Es indispensable que el BENEFICIARIO, 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: 1. Formato de solicitud de reembolso, 2. receta médica, 3. exámenes con sus resultados, 4. diagnóstico del médico tratante, 5. informe médico o historia clínica, 6. facturas de compra de medicamentos, 7. facturas de honorarios médicos 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 del BENEFICIARIO hacer entrega de la documentación para el inicio del estudio, por ende, todo gasto para acceder y/o envío de la documentación médica, 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 treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de recibido los documentos. TRAVELER ASSISTANCE, se reserva el derecho de recibir documentos posteriores a la fecha de respuesta de reembolso, sin importar si se han vencido los noventa (90) días calendarios para la recepción

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, TRAVELER ASSISTANCE, solo asumirá los gastos administrativos o de envío.

h. Las conversiones de monedas se aplicarán teniendo en cuenta la tasa máxima legal 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. 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 DE REINTEGRO DE PLAN CASH BACK.

Cuando EL TITULAR O BENEFICIARIO adquiera un plan "Cash Back" TRAVELER ASSISTANCE reintegrará el treinta por ciento (30%) del valor pagado por el Certificado de Asistencia, siempre y cuando durante la vigencia del Certificado de Asistencia no se haya realizado una reclamación o la prestación de servicios.

Cuando EL BENEFICIARIO sea acreedor de un plan con beneficio CASH BACK el reintegro o devolución del dinero será limitado a los montos o porcentajes establecidos en el certificado de asistencia adquirido por el BENEFICIARIO.

6.2.1. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO PARA ACCEDER A ESTE BENEFICIO.

a) Que la vigencia del Certificado de Asistencia sea superior a 180 días consecutivos o compras mayores de 250 USD por un solo BENEFICIARIO.
b) Solicitar el reintegro hasta los primeros cinco (5) días siguientes a la finalización de la vigencia del Certificado de Asistencia.
c) No haber realizado ninguna reclamación o hacer uso de los servicios de TRAVELER ASSISTANCE, durante la vigencia del certificado.

6.2.2. OBLIGACIONES DE TRAVELER ASSISTANCE.

a) Hacer el reembolso durante los quince (15) días hábiles posteriores a la reclamación de EL BENEFICIARIO.
b) De los montos autorizados se descontará el costo de la transacción.
c) Para los países que el pago no sea en Dólares Americanos se tomará como referencia la Tasa Representativa Del Mercado (TRM) vigente a la fecha de compra, dependiendo de la moneda en que se realizó la compra.
d) La central de asistencia determinará cuál será el medio idóneo para la consignación del dinero.

PARÁGRAFO: Cuando en el Certificado de asistencia tenga contemplado Cash Back, TRAVELER ASSISTANCE, reintegrará solo los porcentajes establecidos en el certificado de asistencia, siempre y cuando EL BENEFICIARIO cumpla con las obligaciones establecidas en el **punto b y c de la cláusula CONDICIONES DE REINTEGRO DE PLAN CASH BACK**.

6.3. CONDICIONES PARA REINTEGROS O DEVOLUCIONES POR ANULACIÓN DE CERTIFICADOS DE ASISTENCIA.

6.3.1. Los reintegros o devoluciones de dinero derivados de una solicitud de anulación del Certificado de Asistencia por parte del TITULAR, serán aplicables siempre y cuando se le informe a TRAVELER

ASSISTANCE en forma eficiente y en un término no mayor a las 24 (veinticuatro) horas de ocurrencia y/o notificación del evento que motiva la solicitud de la cancelación del certificado de asistencia antes del viaje 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 del TITULAR o BENEFICIARIO.

b. Accidente grave del TITULAR o BENEFICIARIO que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciación del viaje.

c. Enfermedad grave de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO, que tenga carácter de urgencia (no preexistente al momento de la emisión del Certificado de Asistencia y aun cuando no fuera conocida por él) y que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciación del viaje.

d. Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del TITULAR o BENEFICIARIO.

e. Cuando el TITULAR o BENEFICIARIO sea notificado de manera fehaciente para comparecer ante la justicia y dicha notificación la haya recibido o tenga fecha de emisión posterior a la fecha de contratación del servicio.

f. Cuando EL TITULAR y/o EL BENEFICIARIO haya sido declarado en cuarentena por accidente, enfermedad y de forma individual.

g. Cuando al TITULAR o BENEFICIARIO le sea negada la solicitud de VISA.

h. Cuando el cónyuge y/o 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.

6.3.2. Por ningún motivo TRAVELER ASSISTANCE realizará la devolución 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 país de destino.

6.3.3. Cuando el TITULAR y/o BENEFICIARIO haya cancelado el precio del Certificado de Asistencia con tarjeta de crédito o por medio de plataforma de pagos web, la solicitud de anulación tendrá un costo administrativo de USD $25 (veinticinco dólares 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 dólares americanos) o su equivalencia en la moneda local. Cuando el precio de venta del certificado adquirido sea igual o superior a USD$100 (cien dólares americanos), el costo de la anulación se calculará en un 25% (veinticinco por ciento) del valor del precio de venta. Para calcular los valores equivalentes en la moneda local dónde se compró el certificado, se realizará la conversión a la fecha de la compra.

6.3.4. Si el TITULAR y/o BENEFICIARIO canceló el precio del Certificado de Asistencia en efectivo, la solicitud de anulación tendrá un costo administrativo de USD $16.80 (dieciséis dólares 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 dólares americanos) o su equivalencia en la moneda local. Cuando el precio de venta del certificado adquirido sea igual o superior a USD$100 (cien dólares americanos), el costo de la anulación se calculará en un 16.8% (dieciséis puntos ocho por ciento) del valor del precio de venta. Para calcular los valores equivalentes en la moneda local dónde se compró el

certificado, se realizará la conversión a la fecha de la compra.

6.3.5. Una vez la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE sea notificada de la solicitud de anulación, se dará inicio al estudio del reintegro. En todas las situaciones, TRAVELER ASSISTANCE podrá verificar los eventos notificados por el TITULAR o BENEFICIARIO. Una vez aprobada la solicitud de reintegro TRAVELER ASSISTANCE tendrá un término promedio de 90 (noventa) días hábiles para depositar el dinero según la información bancaria suministrada por el TITULAR para el desembolso.

6.3.6. En los casos en el que certificado de asistencia registre el beneficio de devolución del 100% (cien por ciento), por fuerza mayor, TRAVELER ASSISTANCE, reintegrará el monto pagado por el certificado de asistencia a EL BENEFICIARIO sin importar la causa de la cancelación y/o anulación de su certificado, haciendo el cobro de las penalidades acorde al medio de pago y monto pagado descritas en los puntos **6.3.3 y 6.3.4.**

Nota: Cuando el Certificado de asistencia es adquirido bajo tarifa promocional, es decir que la venta se llevó a cabo aplicando un descuento igual o mayor al 40% no se procederá la devolución de los dineros pagados por el mismo. .

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 del 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 del BENEFICIARIO al país de origen para recibir allí el tratamiento médico requerido, la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE procederá a la repatriación sanitaria del 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 imposibilite la normal continuidad del viaje, por lo anterior queda expresamente excluido toda atención y/o realización de exámenes diagnóstico, laboratorio clínico, citas con especialista que el equipo médico considere para el descarte de enfermedades Preexistentes, crónicas 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, cabe la posibilidad que 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 interino el BENEFICIARIO recibe dichas facturas, deberá contactar 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.

Se 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 al BENEFICIARIO por cada evento solicitado cuantas veces requiera el servicio.

7.2. ATENCIÓN DOMICILIARÍA EN PAÍS DE RESIDENCIA

Durante los siguientes 5 (cinco) días de finalizado el certificado de asistencia, El BENEFICIARIO podrá acceder a una (01) consulta domiciliaria gestionada por La Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, siempre y cuando los síntomas de la atención sean por un evento agudo y no derivado de una enfermedad crónica y/o preexistente; este beneficio aplicará para aquellos certificados que lo especifiquen.

La coordinación del servicio dependerá de la zona horaria y la ubicación de EL BENEFICIARIO, en los casos en el que EL BENEFICIARIO se encuentre fuera del perímetro urbano el servicio se limitará a telemedicina.

Cuando el departamento médico y la Central de Asistencia lo determine podrá autorizar el servicio bajo la modalidad de reembolso.

7.2.1. Se excluye del presente servicio:

- Toda atención de urgencia vital o que requiere atención inmediata en un centro médico y/o hospitalario.
- Servicio de Traslado o ambulancia.

7.3. ATENCIÓN MÉDICA POR COVID 19

TRAVELER ASSISTANCE asumirá de acuerdo al plan contratado, los gastos de atención médica para el diagnóstico y posterior tratamiento de Covid 19 producida por el virus SARS-COV2, así como los gastos de traslado, medicamentos, repatriación sanitaria como consecuencia de diagnóstico Covid 19 positivo.

Los servicios amparados en la presente cobertura se limitarán a los porcentajes de cobertura estipulados en la cláusula de **montos de cobertura por atención médica por COVID 19**

En los casos en que en el Certificado de Asistencia no se estipule la cobertura Covid 19, TRAVELER ASSISTANCE extenderá el beneficio hasta el monto máximo establecido para enfermedades preexistentes, crónicas y pandémicas.

7.3.1. Montos de cobertura por atención médica por COVID 19

ITEMS	Porcentaje de cobertura
Atención médica ambulatoria.	0.5% del tope máximo por Enfermedad no preexistente.

Atención por urgencias.	1% del tope máximo por Enfermedad no preexistente.
Exámenes de Diagnóstico laboratorio incluye PCR	0,5%del tope máximo por Enfermedad no preexistente.
Hospitalización	1% del tope máximo por Enfermedad no preexistente.
Medicamentos	0,3% del tope máximo por Enfermedad no preexistente.
Repatriación Sanitaria	3% del tope máximo por Enfermedad no preexistente.
Repatriación funeraria	3% del tope máximo por Enfermedad no preexistente.

7.3.2. Servicios no incluidos para casos de Covid 19:

- Todo procedimiento o atención no mencionada en el **punto Montos de cobertura por atención médica por COVID 19** se encuentran excluidas de la presente cobertura.

- TRAVELER ASSISTANCE solo extenderá los servicios hasta la atención inicial, diagnóstico y tratamiento a EL BENEFICIARIO por Covid-19 positivo.

- Quedan excluidos los TEST PCR (prueba de reacción en cadena polimerasa), Test Serológico, Test rápidos, realizados como requisito de iniciar o terminar un viaje.

- Cuando EL BENEFICIARIO sea diagnosticado con una enfermedad relacionada o a consecuencia del Covid 19, TRAVELER ASSISTANCE extenderá la cobertura hasta los montos establecidos en el **punto Montos de cobertura por atención médica por COVID 19**

7.4. ACCIDENTES POR LA PRÁCTICA DEL EJERCICIO LABORAL.

Cuando a consecuencia de la práctica del ejercicio laboral EL BENEFICIARIO sufre un accidente, TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos de atención médica hasta el monto máximo estipulado en el Certificado de Asistencia para atención de accidente laboral, en los casos donde no se encuentre el monto especificado dentro del Certificado de Asistencia, el evento se encontrará excluido de la prestación de los servicios de TRAVELER ASSISTANCE.

Se excluye de las presentes condiciones la realización de Exámenes de ayuda Diagnóstica, Cirugías y/o hospitalizaciones.

7.5. ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA.

TRAVELER ASSISTANCE, coordinará los servicios de medicina domiciliaria siempre y cuando el servicio se encuentre autorizado por la Central de Asistencia y el Departamento Médico de TRAVELER ASSISTANCE.

La coordinación siempre dependerá de la zona horaria, ubicación y acceso a la dirección de donde se encuentre EL BENEFICIARIO. En los casos en que la coordinación no se pueda dar, TRAVELER ASSISTANCE ofrecerá a EL BENEFICIARIO las diferentes alternativas de atención a la que tiene derecho EL BENEFICIARIO.

7.6. ACCIDENTE BAJO LA INFLUENCIA DE ALCOHOL O DROGAS:

TRAVELER ASSISTANCE otorgará servicios de acuerdo al plan contratado en la modalidad de reembolso a 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 especificados en el certificado de asistencia.

Se excluye del presente servicio:

- Toda asistencia o tratamiento posterior a la estabilización de síntomas.
- Toda atención para los casos donde no puedan ser demostrados los niveles de toxicidad del BENEFICIARIO.

Nota: Cuando los límites de consumo de alcohol y/o sustancias tóxicas estén por encima de lo permitido en el país anfitrión.

7.7. LÍNEA 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 al BENEFICIARIO información sobre:

- Reacciones adversas a la 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 al 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 del 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 siempre y cuando dicha derivación u orden se deba a una autorización o servicio coordinado por la central de asistencia, para posteriormente notificarlos a la central de asistencia a fin de dar inicio al debido estudio de reembolso.

7.7.1. PROMOCIÓN DE LA SALUD.

Cuando en el Certificado de asistencia registre servicios de promoción de la salud, EL BENEFICIARIO, tendrá acceso a recomendaciones para la prevención de enfermedades durante el viaje o recomendaciones a tener en cuenta a la hora de programar su viaje.

Nota: los medicamentos derivados de la atención deben de ser asumidos de manera particular por el beneficiario.

7.7.2. MEDICINA ALTERNATIVA

TRAVELER ASSISTANCE Asumirá los gastos de por medicina alternativa cuando el beneficiario declare no estar de acuerdo con la atención por medicina occidental tradicional, y renuncie a recibir ese tipo de atención. Una vez EL BENEFICIARIO escoja bajo su propia voluntad este tipo de atención, exonera a TRAVELER ASSISTANCE de cualquier responsabilidad asociada a la prestación del servicio.

7.8. ASESORÍA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA.

Cuando a consecuencia de estrés, ansiedad o depresión EL BENEFICIARIO requiera contactarse con un psicólogo, TRAVELER ASSISTANCE coordinará el servicio de asesoría psicológica telefónica hasta un máximo de tres (3) sesiones o hasta el tope máximo de cobertura establecido en el Certificado de Asistencia, lo anterior se otorgará bajo estudio y consideración del departamento de TRAVELER ASSISTANCE. El presente beneficio sólo aplica para la asesoría psicológica telefónica, por tanto, se excluye de la prestación toda consulta presencial y/o remisiones con especialista en salud mental. Este beneficio se otorgará a modo de consulta, y no de tratamiento, por lo cual, queda a criterio de la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE su otorgamiento.

Nota: En los casos en los que el motivo de la consulta haya sido presentado con anterioridad al viaje se dará la primera atención o sesión, y la segunda atención se considerará un tratamiento de una enfermedad preexistente, y debe de ser asumida de manera particular.

7.8.1. 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 tres (3) sesiones durante el periodo de vigencia del Certificado de Asistencia, esto se otorgará a modo de consulta, y no de tratamiento, por lo cual, queda a criterio de la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE su otorgamiento.

7.9. ATENCIÓN POR ESPECIALISTA

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 al 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, y 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.

7.10. EXÁMENES MÉDICOS COMPLEMENTARIOS

Se procederá a efectuar exámenes complementarios ÚNICAMENTE cuando sean autorizados por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, atendiendo la urgencia inicial, y previa prescripción del equipo médico o Centro Asistencial designado para asistir al BENEFICIARIO.

7.11. TERAPIA DE RECUPERACIÓN FÍSICA EN CASO DE TRAUMATISMO

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

7.12. 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.

Nota: Si posterior a la atención o consulta médica que reciba EL BENEFICIARIO se le ordenen medicamentos que requieran aplicación por terceros para el tratamiento de los síntomas, TRAVELER ASSISTANCE asumirá el costo de la aplicación cuando los mismos lo requieran, lo anterior hasta el monto establecido en el certificado de asistencia.

7.12.1. MEDICAMENTOS POR ATENCIÓN AMBULATORIA

Serán cubiertos los gastos de medicamentos farmacéuticos y/o homeopáticos 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 para su posterior notificación a la Central de Asistencia, con el propósito de dar inicio al debido estudio de reembolso.

7.12.2. 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 tomarán 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 al 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 para su posterior notificación a la Central de Asistencia, con el propósito de dar inicio al debido estudio de reembolso.

7.13. 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 dentales, caries, obturaciones permanentes y cualquier atención cosmética.

En los planes en los cuales el certificado de asistencia contemple la extracción dentaria, TRAVELER ASSISTANCE, asumirá bajo la modalidad de reembolso un máximo de $30 USD por pieza dentaria, esto hasta el monto máximo establecido en el certificado de asistencia o hasta la finalización de la cobertura, lo primero que ocurra.

Nota: solo se tendrán en cuenta los gastos por atención odontológica de urgencia en piezas dentales no naturales cuando se contemple en el certificado de asistencia hasta el monto máximo establecido en el certificado.

7.13.1. ATENCIÓN DE URGENCIA POR ORTODONCIA

Este beneficio será aplicable al BENEFICIARIO siempre y cuando presente el ítem dentro de su Certificado Individual de Asistencia. Con este, TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos por atención de urgencias cuando EL BENEFICIARIO presente tratamiento de ortodoncia, lo anterior hasta el monto establecido en el certificado individual de asistencia.

Nota: Se excluye del presente beneficio todo control, colocación de ortodoncia por primera vez, tratamiento o cualquier procedimiento que no represente una urgencia odontológica.

7.13.2. ATENCIÓN ODONTOLOGICA POR PROTESIS

Cuando el certificado de asistencia adquirido por EL BENEFICIARIO, presente este beneficio, TRAVELER ASSISTACE asumirá los gastos por la atención por urgencia dental y prótesis dentarias, hasta el alivio del dolor o control de la infección.

Nota: El departamento médico de TRAVELER ASSISTANCE determinará el nivel de urgencia para la atención y aplicación del presente beneficio.

7.14. ENFERMEDADES PREEXISTENTES CRÓNICAS Y/O PANDÉMICAS (SERVICIO ADICIONAL)

Cuando el beneficiario adquiera un producto con servicio adicional de enfermedades preexistentes, los montos de la cobertura serán tomados únicamente de los valores establecidos para este beneficio. Adicionalmente siempre se tomará este ítem adicional con un grado de prevalencia al ítem ya preestablecido en el certificado de asistencia.

TRAVELER ASSISTANCE, asumirá los gastos generados por enfermedad preexistente posterior a

auditoría de los documentos presentados por EL BENEFICIARIO, reservándose el derecho de aceptar o negar la reclamación. La asistencia médica en preexistencia o enfermedad crónica se tomará hasta el tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia de acuerdo al plan contratado, (debe remitirse al certificado de asistencia que adquirió).

El presente beneficio se extenderá exclusivamente en un solo evento o cuadro agudo estando expresamente excluido del presente beneficio o plan todo tratamiento cuyo objetivo sea el diagnóstico, investigación y tratamiento para mejorar parcial o definitivamente la enfermedad o dolencia. TRAVELER ASSISTANCE, no contempla la investigación diagnóstica de enfermedades iniciadas en su país de residencia.

Para recibir los servicios de asistencia EL BENEFICIARIO, deberá presentar a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE la constancia que puede dar inicio al viaje por el tiempo contratado y declarando las enfermedades padecidas por EL BENEFICIARIO.

Los beneficios descritos a continuación se proporcionarán exclusivamente para el episodio agudo o evento no predecible de descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocida o no por el beneficiario o previamente asintomáticas y cuando la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia. La Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia.

Coberturas para Enfermedades Preexistentes dentro del SERVICIO ADICIONAL:

Enfermedad Preexistente	$15.000 USD
Atención de Urgencia	$6.000 USD
Hospitalización	$2.000 USD
Medicamentos	$1.000 USD
Consulta con Especialista	$2.000 USD
Atención Ambulatoria	$2.000 USD
Repatriación Sanitaria o Funeraria	$2.000 USD

Nota: *Se aplican los* ***SERVICIOS NO INCLUIDOS*** *en todos los planes de TRAVELER ASSISTANCE.*

7.14.1. ASISTENCIA DE URGENCIA EN ENFERMEDAD PREEXISTENTE O CRÓNICA

Cuando EL BENEFICIARIO es consciente de la existencia de la enfermedad y/o condición preexistente o crónica, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE reconocerá bajo la modalidad de reembolsos si así lo considera la asistencia médica por primeros auxilios hasta la estabilización de los síntomas que generan la condición de salud de EL BENEFICIARIO.

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, si en el diagnóstico se determine que EL BENEFICIARIO padece una enfermedad o condición preexistente, TRAVELER ASSISTANCE reconocerá 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 o crónica.

TRAVELER ASSISTANCE excluye del presente beneficio cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, trasplante de órgano, diálisis, hemodiálisis.

7.14.2. ATENCIÓN AMBULATORIA PARA ENFERMEDADES PREEXISTENTES O CRÓNICAS.

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 20% del 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.

7.14.3. 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 o de urgencia, para el tratamiento de enfermedades preexistentes y/o crónicas hasta el 15% del tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia para enfermedades preexistentes. Este beneficio será aplicable sólo en casos de que dichas consultas se deban a un aumento de dosis o en casos de que dicha enfermedad preexistente sea diagnosticada en viaje.

Nota: también aplicará en los casos específicos donde la medicación para el tratamiento de dicha enfermedad preexistente haya sido retenida en el aeropuerto al inicio de la fecha de su certificado de asistencia.

7.14.4. REPATRIACIÓN SANITARIA O FUNERARIA POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE O CRÓNICA.

Cuando EL BENEFICIARIO contrate un plan adicional de preexistencia, TRAVELER ASSISTANCE, asumirá los gastos de repatriación sanitaria o funeraria lo que primero ocurra cuando el evento de la enfermedad o muerte sea a consecuencia de una enfermedad declarada preexistente, crónica o excluida de la prestación de los servicios.

Se aplican los términos y condiciones de TRAVELER ASSISTANCE*, enunciados en el punto 16.*

Nota: cuando el motivo de la atención de EL BENEFICIARIO, es a consecuencia de una enfermedad crónica o excluida taxativa o enunciativamente de las presentes condiciones de servicio TRAVELER ASSISTANCE, se asumirá hasta el 10% del monto total asignado en certificado de asistencia.

7.14.5. EVACUACIÓN SANITARIA

Cuando el certificado individual de asistencia presente este beneficio, TRAVELER ASSISTANCE otorgará cobertura para aquellos casos donde el BENEFICIARIO sufra un accidente grave que requiera su traslado aéreo inmediato del lugar de los hechos hacia un centro médico para recibir la atención médica necesaria para la atención inicial o hasta la estabilización de los síntomas, lo que primero ocurra, dicha evacuación deberá ser coordinada por TRAVELER ASSISTANCE o en su defecto notificada dentro de las primeras 24

horas de ocurrido el evento.

7.15. 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 monto establecido en el Certificado de Asistencia siempre y cuando estén comprendida en las presentes Condiciones Generales.

7.16. 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 del BENEFICIARIO, y el equipo médico o centro asistencial lo prescriba, la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE autorizará la hospitalización del BENEFICIARIO en el Centro asistencial más próximo y adecuado según el criterio EXCLUSIVO del equipo médico de TRAVELER ASSISTANCE. Dicha hospitalización será hasta el monto máximo de los servicios establecidos en el Certificado de Asistencia o hasta la finalización del periodo de vigencia.

7.17. INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

En casos de emergencia que requieran de una intervención quirúrgica, la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE autorizará dicho procedimiento, ÚNICAMENTE cuando el equipo médico o centro asistencial lo prescriba. Cuando a juicio del equipo médico de TRAVELER ASSISTANCE, fuese posible el regreso del BENEFICIARIO al país de origen para recibir allí el tratamiento quirúrgico requerido, la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE procederá a la repatriación sanitaria del 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.

Se encuentra excluido de este beneficio, toda intervención quirúrgica que encuadre como procedimiento electivo o 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, también se encuentran excluidas las cirugías realizadas por enfermedades crónicas o preexistentes o aquellas que estén expresamente no incluidas en este contrato

Nota: en los casos que la cirugía requiera material de órtesis y prótesis y cuente con el mismo dentro del certificado de asistencia, se otorgará hasta el tope máximo de dicho ítem.

7.18. 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 del 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) del BENEFICIARIO en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el criterio EXCLUSIVO del equipo médico TRAVELER ASSISTANCE. Los gastos médicos ocurridos por este concepto estarán a cargo de TRAVELER ASSISTANCE hasta el monto máximo de los beneficios establecido en el certificado de asistencia.

7.19. EMBARAZO (SERVICIO ADICIONAL)

Cuando EL BENEFICIARIO cuenta con este ítem adicional dentro de su plan contratado, 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 las semanas que establezca el Certificado Individual de Asistencia, únicamente hasta el monto máximo del beneficio que indique el mismo. 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 las semanas estipuladas en el Certificado Individual de Asistencia de acuerdo al plan contratado.

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 del BENEFICIARIO no supere los 38 años.

c. En casos complejos o con complicaciones médicas, TRAVELER ASSISTANCE pondrá a disposición del 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.).

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 posterior a la semana de gestación que indique el Certificado Individual de Asistencia, o que se encuentre relacionado o no con la atención médica derivada de un accidente, previamente autorizado por la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.

Nota: para aquellos casos en que el Certificado Individual de Asistencia no establezca semanas de gestación será tomada hasta la semana 24 de gestación.

7.20. PRÁCTICA DE DEPORTES AMATEUR

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 práctica de deportes, será autorizado por la central de asistencia hasta el monto máximo establecido en el Certificado de Asistencia, siempre y cuando el evento no corresponda a alguna de Los servicios no incluidos en las presentes 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, waverunner, 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 TRAVELER ASSISTANCE : 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, canyoning, regata, canotaje, observación de aves, equitación, biking y/o artes marciales, parapentismo.

7.20.1. GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE DURANTE LA PRÁCTICA DE DEPORTES (AMATEUR - PROFESIONAL) (SERVICIO ADICIONAL)

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, canyoning, 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 ski, 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, parapente, paracaidismo, globo aerostático, aladeltismo, bungee jumping, caída libre.

Cuando el accidente sea provocado por la práctica de deportes extremos o de alto riesgos TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos de atención de urgencia hasta el tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia.

Se excluye de la presente cobertura:

a. Atención médica de control como consecuencia de la práctica de deporte.
b. Exámenes de apoyo diagnóstico no realizados dentro de la urgencia o estabilización de los síntomas.
c. Toda atención de urgencia vital no notificada a la central de asistencia durante las primeras 24 horas después de ocurrido el evento.
d. Rehabilitación física como consecuencia de lesiones producidas por la práctica de deportes.

e. Cirugías en las cuales se requiere elementos de Ortesis y/o prótesis de accidentes derivados de la práctica de deporte amateur y/o profesional.
f. Toda práctica profesional que no cuente con el adicional de deportes y se encuentre dentro de los servicios no incluidos

Nota: cuando en el certificado se estipule el beneficio de accidente de alto riesgo, los términos y condiciones de estos servicios estarán regidos por la cláusula de **GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE DURANTE LA PRÁCTICA DE DEPORTES (AMATEUR - PROFESIONAL)** del presente contrato.

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

7.21.1. 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:

ITEM	% 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%
Pérdida de dos miembros	75%
Pérdida 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 e 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 al 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.

7.21.2. 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, aéreo o terrestre:

a. Cuando el TITULAR y/o BENEFICIARIO esté conduciendo, viajando como pasajero dentro, 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 dentro, 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 del BENEFICIARIO.

c. Cuando el TITULAR y/o BENEFICIARIO esté conduciendo, viajando como pasajero dentro, 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.

7.22. SERVICIOS DE REPATRIACIÓN Y TRASLADO DE EMERGENCIA

7.22.1. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA

Si durante el período 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 del 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 hacía 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 este se encuentre 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 del 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 del 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.

7.22.2. REPATRIACIÓN FUNERARIA

En caso de fallecimiento del TITULAR y/o BENEFICIARIO a consecuencia de un accidente o enfermedad, no expresamente excluida en este contrato Y/O PREEXISTENTE, 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 funeraria 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 y accidente de tránsito por ebriedad del beneficiario.
b. Suicidio.
c. En caso de que el fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente padecida por el BENEFICIARIO, siendo el tratamiento de la misma la causa del viaje.

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 si este no cuenta con un certificado de asistencia.

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 del BENEFICIARIO fallecido y su pasaje sea de tarifa reducida, por fecha fija o limitada de regreso.

7.22.3. REPATRIACIÓN SANITARIA

La repatriación sanitaria del BENEFICIARIO se realizará exclusivamente como consecuencia de accidente o enfermedad grave que no sea consecuencia del uso o abuso de alcohol, narcóticos, medicamentos regulados por parte del beneficiario y únicamente cuando el equipo médico y la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE lo autorice, previa justificación médica y científica por parte del equipo médico o centro asistencial que asistió al BENEFICIARIO.

La repatriación del 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 personal capacitado para atender la situación.

Si el titular y/o sus familiares decidieron 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 del 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 del 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 del 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.

7.22.4. 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 reembolsará 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 del 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.

No será reconocido el derecho a este BENEFICIO, si el motivo de la internación del TITULAR o BENEFICIARIO se encuentra dentro de los servicios no incluidos del presente contrato, tampoco se prestará el servicio cuando el motivo de la hospitalización sea por diagnóstico de Covid 19- Positivo

7.22.5. RETORNO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES

En caso de accidente o enfermedad del 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 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. No se prestará el servicio cuando el motivo de la hospitalización es por diagnóstico de Covid 19- Positivo.

7.22.6. TRANSPORTE ALTERNATIVO

Cuando a consecuencia de fuerza mayor EL BENEFICIARIO, pierda el transporte contratado con antelación TRAVELER ASSISTANCE, reembolsará los gastos por concepto de transporte alterno por un monto menor o igual del anteriormente contratado o hasta el monto máximo de cobertura.
Para acceder a este beneficio se deberá aportar a la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE:

- Comprobantes de pago del transporte inicial con fecha de contratación previa al viaje.
- Comprobante de pago del nuevo servicio de transporte.
- Documento que acredite la causa de la pérdida del transporte o la cancelación del mismo.

7.23. 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, TRAVELER ASSISTANCE cubrirá los gastos de hotel del acompañante de viaje del BENEFICIARIO, también TITULAR o BENEFICIARIO de un certificado de asistencia, cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para 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. No se prestará el servicio cuando el motivo de la hospitalización es por diagnóstico de Covid 19- Positivo

7.24. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA POR CUARENTENA POR COVID 19.

Cuando a consecuencia del diagnóstico positivo de Covid 19 a EL BENEFICIARIO le sea ordenado reposo absoluto o aislamiento forzoso por el médico tratante, y le impida regresar a su país de acuerdo a la fecha de retorno especificado en el Certificado de Asistencia, La Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, asumirá los gastos de hospedaje sin incluir lavandería, llamadas o alimentación.

Para acceder a este beneficio EL BENEFICIARIO deberá cumplir las siguientes condiciones:

a. Solicitar autorización a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE antes de comprometer algún gasto.
b. Que la atención haya sido autorizada u otorgada por la Central de Asistencia y/o Departamento Médico de TRAVELER ASSISTANCE.
c. Presentar itinerario del viaje donde se constataste las fechas de regreso a su país de resistencia.
d. Presentar informe médico, pasaporte y resultados de laboratorio con diagnóstico Covid19-Positivo, en el cual se evidencie que el contagio ocurrió posterior a la compra o inicio de vigencia

del Certificado de Asistencia, lo que primero ocurra.

e. Presentar los comprobantes de gastos por concepto de hospedaje.
f. Presentar el comprobante de reserva y pago del lugar en donde se hospedaba durante el viaje.
g. Estos gastos de hospedaje serán los montos máximos establecidos en el certificado de asistencia de viaje adquirido por el beneficiario.

7.25. COMPENSACIÓN POR DAÑO EN LENTES MEDICADOS

En caso de que el BENEFICIARIO presente este beneficio, TRAVELER ASSISTANCE asumirá bajo la modalidad de reembolso el valor de 50 USD por concepto de daño material en los lentes medicados del BENEFICIARIO, para ello deberá adjuntar toda la documentación solicitada por TRAVELER ASSISTANCE. Dicho monto tendrá por finalidad el pago del arreglo o compensación para adquirir unos lentes nuevos, el costo de la consulta para la receta de los lentes deberá ser asumida por el BENEFICIARIO.

8. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE

8.1. TECH PROTECTION (SERVICIO ADICIONAL)

TRAVELER ASSISTANCE de acuerdo al plan contratado asumirá bajo la modalidad de reembolso los gastos por compensación a consecuencia de robo o pérdida de aparatos electrónicos tales como cámaras fotográficas, dispositivos móviles, laptop y reproductores de audios, que pudieran ocurrir durante la vigencia del certificado.

La compensación se tomará hasta el 50% del valor de la compra del producto y teniendo en cuenta el desgaste del uso del mismo.

8.1.1. Requisitos para su aplicación: Para aplicar a la compensación EL BENEFICIARIO deberá indefectiblemente cumplir con los siguientes requisitos:

a. Reportar a la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, máximo 24 horas de ocurrido el evento.

b. Presentar la denuncia ante el ente encargado, radicada durante las primeras 24 horas de ocurrido el evento. Además, si el evento ocurre dentro de las instalaciones para el alojamiento, también se deberá presentar la denuncia realizada a la entidad responsable u hotel y/o de la plataforma con la cual se contrató el servicio.

c. Factura de compra o documento equivalente donde conste la descripción y precio del artículo.

8.2.

d. Contar con la autorización por parte de TRAVELER ASSISTANCE para la reposición de un nuevo equipo.

e. Factura por reposición del objeto robado.

Se excluye de este **BENEFICIO:**

- Los artículos perdidos y/o robados bajo la custodia de personas o entidades diferentes a El BENEFICIARIO.
- Los artículos que no tengan factura de compra a nombre del BENEFICIARIO.
- Los elementos que sean considerados de accesorio tales como audífonos, protectores, estuche, correas, parlantes entre otros.

8.3. COMPENSACIÓN POR DAÑO DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS.

Cuando en el Certificado de Asistencia registre este beneficio, TRAVELER ASSISTANCE reintegrará a EL BENEFICIARIO hasta un máximo del 10% del monto pagado por concepto de arreglo de dispositivos electrónicos, por daños causado por golpes y caídas de forma accidental; siempre y cuando el accidente y daño haya ocurrido durante la vigencia del certificado.
Todo lo anterior hasta el monto máximo de cobertura especificado en el Certificado de Asistencia.

8.3.1. Se incluye dentro de este beneficio lo siguiente:

- Daños o ruptura en la pantalla.
- Daños en dispositivos de audio o micrófono.
- Daños o ruptura en lentes.
- Problemas con el encendido del dispositivo.

8.3.2. Para acceder al beneficio el cliente deberá:

- Notificar a la central de asistencia durante las siguientes 24 horas de ocurrido el evento.
- Presentar el diagnóstico de daño emitido por un establecimiento autorizado de la marca emisora del aparato electrónico.
- Contar con la autorización por parte de TRAVELER ASSISTANCE para el arreglo del equipo.

- Comprobantes de pago por concepto de arreglo del daño.

8.4. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

TRAVELER ASSISTANCE 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.

8.5. CONCIERGE

EL BENEFICIARIO, tendrá acceso a la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, para recibir asesoría y apoyo en los siguientes servicios, que incluye, pero no limita:

- **Compra de Tiquetes terrestres.**
- **Compra de regalos.**
- **Reserva de boletas de eventos sociales.**
- **Reserva de restaurante**
- **Reserva de servicio de cerrajería**
- **Reserva de servicio de Plomería**
- **Alquiler de automóvil.**

Nota: Los gastos derivados de los servicios anteriormente mencionados, serán asumidos por EL BENEFICIARIO.

8.6. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE PASAPORTE

En casos de pérdida o robo del Pasaporte del 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 al 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 primeras 72 (setenta y dos) horas siguientes a la pérdida del documento.

Nota: Este beneficio aplicará siempre y cuando el certificado se encuentre activo al momento de la notificación a TRAVELER ASSISTANCE de la pérdida o robo del documento.

8.6.1. COMPENSACIÓN POR GASTOS DE DOCUMENTOS DE TRANSITO MIGRATORIO:

TRAVELER ASSISTANCE otorgará una compensación por concepto de tasas tarifarias para la expedición de documentos de tránsito o salvoconducto, esto siempre y cuando el país donde se encuentre lo exija, antes de la emisión de su nuevo pasaporte, la compensación será otorgada hasta el monto establecido en el certificado de asistencia.

8.7. COMPENSACIÓN POR ROBO DE BOLSO.

TRAVELER ASSISTANCE, otorgará compensación por la reposición de los elementos personales de EL BENEFICIARIO, a consecuencia del robo del bolso en donde EL BENEFICIARIO haya sido sometido a violencia física en vía pública o como pasajero en transporte público masivo autorizado, durante la vigencia del Certificado de Asistencia y hasta los topes máximos establecidos en el Certificado De Asistencia.
Los beneficios se extenderán por las compras realizadas por EL BENEFICIARIO de los siguientes elementos de uso personal incluyendo: Documentos de identidad, tarjetas (Débito o crédito), licencias de conducción, tarjetas de propiedad de vehículos automotores, llaves (respectivo del Domicilio particular y vehículo automotor de EL BENEFICIARIO), carteras, bolsos o mochilas, Billetera (utilizadas para transportar los elementos de personales de EL BENEFICIARIO) Accesorios como lentes, maquillaje, audífonos, protectores.

El BENEFICIARIO TENDRÁ DERECHO A:

- Compensación hasta del 50% del gasto generados por la compra de elementos personales mencionados en el punto anterior o hasta el tope máximo establecido en el Certificado de Asistencia de acuerdo al plan contratado, para lo cual deberá adjuntar el respectivo soporte de la compra de los artículos hurtados.
- Gastos de transporte desde el lugar donde ocurre el evento o robo hasta el hotel, Domicilio o estación de policía más cercana.
- Llamadas de emergencia las siguientes 24 horas de ocurrido el evento

8.7.1. CONDICIONES PARA ACCEDER A LA COMPENSACIÓN POR ROBO DE BOLSO

a. Reportar a la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, máximo 72 horas de ocurrido el evento

b. Presentar la denuncia policial radicada durante las primeras 24 horas de ocurrido el evento. Donde se constante o discrimine la pérdida de elementos personales del BENEFICIARIO.
c. Prueba con la que logre acreditar o comprobar la titularidad o propiedad de los objetos de valor.
d. comprobantes o facturas de la reposición de los elementos con previa autorización de TRAVELER ASSISTANCE.
e. La reposición debe ser por objetos de igual o equivalente valor.
f. En caso de robo de tarjetas débito o crédito se deberá presentar el comprobante de bloqueo ante las entidades financieras, durante las primeras 24 horas de ocurrido el evento.

Se excluye del presente beneficio:

- Robo o hurto de dinero en efectivo.
- Los gastos realizados o compras con tarjetas de crédito o débito hurtadas que se generen con posterioridad a la ocurrencia del hurto.
- Los elementos electrónicos tales como cámaras fotográficas, Celular, dispositivos móviles, laptop y reproductores de audios.
- Elementos consumibles o perecederos que incluyen, pero no limitan a: medicamentos y elementos comestibles, libros.
- Elementos médicos indicados para EL BENEFICIARIO como Oxígeno, holter, audífonos o cualquier elemento ortopédico, glucómetros, entre otros.

8.8. COMPENSACIÓN POR ROBO DE COMPRAS REALIZADAS DURANTE EL VIAJE.

TRAVELER ASSISTANCE, compensará a EL BENEFICIARIO, los gastos a consecuencia de robo de las compras realizadas durante el viaje, donde EL BENEFICIARIO haya sido sometido a violencia física en vía pública o como pasajero en transporte público masivo autorizado, durante la vigencia del Certificado de Asistencia, y hasta los topes máximos establecidos en el Certificado De Asistencia.

Los beneficios se extenderán a las siguientes compras:

- **Elementos de Accesorio**: Audífonos, estuches, Bolsos, billeteras, estuches protectores, reloj inteligente.
- **Elementos de vestuario y aseo**: Ropa interior, ropa exterior, calzado, maquillaje, protectores solares, perfumes, lociones.
- **Elementos deportivos:** Balones, Raquetas, equipos de buceo, Protectores genitales, Patines, entre otros. TRAVELER ASSISTANCE, protegerá hasta máximo 2 compras realizadas por EL BENEFICIARIO, y las compensaciones estarán ligadas a la suma del total de las compras, indiferentemente de las cantidades o los locales comerciales donde se realizó.

8.8.1. TABLA DE MONTOS A COMPENSAR POR ROBO DE COMPRAS REALIZADAS DURANTE EL VIAJE

Los montos a compensar serán de acuerdo a la siguiente tabla:

TABLA DE COMPENSACIÓN	
TIEMPO TRANSCURRIDO DESPUÉS DE LA COMPRA	PORCENTAJE A COMPENSAR
> 12 horas	50%
12 - 48 Horas	40%
48- 72 horas	30%

3- 15 Días	20%
15- 30 Días	10%

Nota: la compensación se dará siempre y cuando el robo y pérdida haya sido durante la vigencia del Certificado de Asistencia o durante el viaje lo que primero ocurra.

8.8.2. CONDICIONES PARA ACCEDER A LA COMPENSACIÓN POR ROBO DE COMPRAS REALIZADAS DURANTE EL VIAJE.

Reportar a la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, máximo 24 horas de ocurrido el evento.

a. Presentar la denuncia policial radicada durante las primeras 24 horas de ocurrido el evento. Donde se constante o discrimine la pérdida de elementos de EL BENEFICIARIO.
b. Pruebas que acrediten o comprueben la titularidad del BENEFICIARIO o propiedad de los objetos de valor.
c. comprobantes o facturas de la reposición de los elementos con previa autorización de TRAVELER ASSISTANCE.
d. La reposición debe ser por objetos de igual o equivalente valor.
e. Comprobante o recibo de tarjeta de crédito del BENEFICIARIO, donde conste la compra realizada por dicho artículo protegido

Se excluye del presente beneficio:

- Elementos Consumibles o perecederos que incluyen, pero no limitan a: medicamentos y elementos comestibles, libros.
- Elementos de gran valor como: metales preciosos; perlas, oro, plata, joyas, manuscritos, dispositivos médicos indicados para EL BENEFICIARIO como Oxígeno, holter, audífonos o cualquier elemento ortopédico, glucómetros, entre otros.
- Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
- Robo de dinero en efectivo.
- Los eventos en los que EL BENEFICIARIO, no haya tomado precauciones de seguridad pertinentes o necesarias.
- Los elementos que se encuentren bajo la custodia por parte de las autoridades aduaneras.
- Los daños parciales de estos elementos.
- Los elementos fueran robados de un vehículo estacionado, salvo que se encontraran en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave efectuado con violencia o utilizando la fuerza
- Sillas de ruedas, coches de bebes, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
-

Nota: Los beneficios de Tech Protection, compensación por robo de bolso, compensación por robo de compras realizadas durante el viaje, Pérdida de pasaporte, no son acumulativos para un mismo objeto, elemento, artículo o evento, en los casos que TRAVELER ASSISTANCE, genere beneficio por algunos de ellos automáticamente los otros pierden validez.

8.9. EXTENSIÓN DE VISADO:

Si a consecuencia de una urgencia o evento de fuerza mayor, EL BENEFICIARIO debe extender su visa, TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos de honorarios por un consultor migratorio indicado por TRAVELER ASSISTANCE, el cual solo irá hasta la prestación del servicio, entendiendo EL BENEFICIARIO que no depende de TRAVELER ASSISTANCE el otorgamiento de dicha visa o documento de viaje o estancia, ya que esta es una obligación de medio y no de resultado.

EL BENEFICIARIO, deberá asumir los gastos en los que deba incurrir la aplicación o pago de visado.

8.10. REEMPLAZO EJECUTIVO

En caso que EL BENEFICIARIO se encontrara en viaje por trabajo o negocios y a consecuencia de una enfermedad no preexistente o crónica de carácter de urgencia tuviera que ser hospitalizado y le impidiera cumplir con el objetivo laboral de su viaje, TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos de 1 (un) tiquete en clase económica, en el medio más idóneo para la persona que designe la empresa para culminar los compromisos de EL BENEFICIARIO.

La hospitalización de EL BENEFICIARIO deberá ser debidamente autorizada por la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE y no debe estar contemplada dentro de las exclusiones del presente contrato de adhesión.

8.11. TRASLADO POR PÉRDIDA DE EMPLEO

Si durante la vigencia del certificado de asistencia y estando en país destino EL BENEFICIARIO, es notificado del cese de contrato laboral de forma unilateral, TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos de 1(un) tiquete, en clase económica, en el medio más idóneo para el retorno a su país de residencia.

8.12. EQUIPAJE

8.12.1. RASTREO DE EQUIPAJE

TRAVELER ASSISTANCE pondrá a disposición del 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, una vez localizado el equipaje, es obligación del beneficiario su recolección. TRAVELER ASSISTANCE, estará sujeto a los tiempos de respuesta e información suministrada por la aerolínea actuando como un simple intermediario entre ambas partes.

8.12.2. PÉRDIDA DE EQUIPAJE (SERVICIO ADICIONAL)

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 valor a compensar por kilo extraviado corresponderá al establecido en el Certificado de Asistencia. En los casos donde en el certificado de asistencia no especifique el monto, se otorgarán 40 USD por kilogramo (KG) de peso perdido, o hasta llegar al monto máximo de cobertura que establezca el certificado del BENEFICIARIO, lo que primero ocurra.

EL BENEFICIARIO recibirá una compensación complementaria siempre y cuando exista una indemnización abonada por la aerolínea, y que la pérdida haya ocurrido dentro del periodo de vigencia del certificado de asistencia.

Nota: Cuando en el Certificado de Asistencia registre el beneficio por pérdida de equipaje en vuelo nacional (dentro del destino declarado por EL BENEFICIARIO), TRAVELER ASSISTANCE, compensará al beneficiario hasta 10 USD por kilogramo (KG) de peso perdido, siempre y cuando la pérdida haya ocurrido durante el viaje o la vigencia del Certificado de Asistencia.

8.12.2.1. INSTRUCCIONES EN CASO DE PÉRDIDA 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.

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

8.12.2.2. REQUISITOS PARA OBTENER LA COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

TRAVELER ASSISTANCE reconocerá al 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 charters 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 este fue entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al 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 al 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 al 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 del 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.

8.12.3. EXCESO DE EQUIPAJE (SERVICIO ADICIONAL)

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 montos a reembolsar serán hasta el 50% del costo 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.

Nota: Se aplicará únicamente en situaciones en las que el exceso de equipaje sea inesperado y/o imprevisto y no haya sido causado o conocido previamente por el pasajero antes de entregarlo en el mostrador de la aerolínea.

8.12.4. COMPENSACIÓN POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE (SERVICIO ADICIONAL)

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 localización 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, EL BENEFICIARIO deberá interponer la denuncia frente a la aerolínea y esta emitirá el P.I.R. Si en las próximas 8 horas a partir de la emisión del documento el equipaje no es localizado TRAVELER ASSISTANCE otorgará el beneficio. Además, El BENEFICIARIO también deberá reportar la demora máximo dentro de las primeras 24 horas de arribo el vuelo para la aplicación del beneficio.

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, 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.

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 no eléctrico, pasta dental, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, rasuradora (no eléctrica), cepillo de cabello no eléctrico, 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, artículos electrónicos, ropa deportiva, artículos de órtesis y prótesis, carriola para bebes, 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 del 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.
b. Copia del Pasaporte donde conste la fecha de salida y retorno al país de origen.
c. Comprobantes originales de los gastos efectuados por la compra de artículos de primera necesidad.

Nota. Las compras de artículos de primera necesidad deberán enmarcarse en 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.

8.12.5. AVERÍA EN EL EQUIPAJE (SERVICIO ADICIONAL).

SI durante la demora en la entrega del equipaje, el equipaje facturado de EL BENEFICIARIO sufre un daño grave y permanente que no permita la funcionalidad del mismo, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE reembolsará los gastos por concepto de reparación o cambio del equipaje hasta el monto máximo establecido el Certificado de Asistencia.

Se excluye de la presente cobertura:

a. Los daños menores que permitan la funcionalidad del equipaje.

b. Los daños que no hayan sido causados por la custodia de la línea aérea.
c. Los daños causados por sobrecarga en el equipaje como daños de la costura o cierre.

8.12.6. GASTO DE PRIMERA NECESIDAD POR ROBO DE EQUIPAJE

TRAVELER ASSISTANCE compensará a EL BENEFICIARIO los gastos por la compra de elementos de primera necesidad (vestuario y aseo), cuando su equipaje haya sido robado a partir de la fecha programada del viaje y durante las siguientes 24 horas de aterrizado el vuelo. Todo lo anterior siempre y cuando en Certificado de Asistencia registre este beneficio y hasta el monto máximo de cobertura establecido en el Certificado de asistencia.

Para acceder a este beneficio EL BENEFICIARIO deberá:

Notificar el evento durante las siguientes 48 horas de ocurrido.
Presentar la denuncia a los medios competentes.
Presentar los comprobantes de pago que acrediten la compra de elementos de primera necesidad.

Nota: El monto otorgado por TRAVELER ASSISTANCE será acorde por certificado y no al número de maletas.

8.12.7. GASTOS POR DAÑO DE ELEMENTOS DE VIAJE (MORRAL, CARPAS)

SI durante la vigencia del certificado EL BENEFICIARIO, presenta daños o averías a elementos como carpas, morral, la central de asistencia reembolsará los gastos por concepto de reposición de dichos elementos, hasta el monto máximo establecido en el certificado; siempre y cuando la central de asistencia conste que el elemento no puede ser destinando para su función.

Para acceder al beneficio EL BENEFICIARIO deberá enviar:

- Documentos que constate el daño del elemento.
- Facturas o comprobantes de pago de la compra del nuevo elemento.
- Reportar dentro de las primeras 48 horas del suceso.

***Nota**: La compensación de TRAVELER ASSISTANCE podrá ser total o parcial de acuerdo a la evaluación de la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.*

8.13. INDEMNIZACIÓN POR CANCELACIÓN O PÉRDIDA DE TRANSPORTE (BUS –TREN).

Si a consecuencia de eventos de fuerza mayor EL BENEFICIARIO, debe cancelar, reprogramar o cambiar las fechas de los tiquetes para viajes en bus o tren, TRAVELER ASSISTANCE otorgará hasta el 60% del monto pagado por concepto de cambio de fechas; en aquellos casos en el que EL BENEFICIARIO no tenga derecho a reembolsos o cambios de fecha de acuerdo a las políticas de reembolso de las compañías trasportadora y/o comercializadora TRAVELER ASSISTANCE otorgará hasta el 30% del costo del nuevo tiquete. Cuando el beneficiario tenga compensaciones parciales por parte de la compañía transportadora y/o comercializadora, TRAVELER ASSISTANCE compensará el valor restante para lograr una compensación del 100% del tiquete adquirido.

Los servicios anteriores se otorgarán hasta los porcentajes establecidos o hasta el monto máximo establecido en el certificado; lo primero que ocurra.

TRAVELER ASSISTANCE compensará hasta dos (2) tiquetes por beneficiario, sin importar si en las anteriores no se otorgó el monto máximo establecido en el certificado para acceder a la compensación EL BENEFICIARIO debe:

a) Reportar el evento de fuerza mayor dentro de las primeras 72 horas de ocurrencia.
b) No realizar ningún pago sin previa autorización de la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.
c) Presentar las reclamaciones formales ante la empresa transportadora y comercializadora.
d) Contar con una respuesta formal por parte de la empresa transportadora o comercializadora sobre la compensación, reembolso o estado de su solicitud. En los casos que no se cuente con esta respuesta, se tomará como referencia las políticas aplicadas por la compañía transportadora o comercializadora enviadas posterior a la compra del tiquete.
e) Presentar pasaporte con sello de entrada y salida del país de residencia.
f) Presentar facturas que respalden la compra del nuevo tiquete en los casos que aplica.
g) Adjuntar a la solicitud el comprobante de consignación por parte de la transportadora o comercializadora por concepto de indemnización por cancelación o cambios en fechas.

Se excluye de las siguientes prestaciones:

1. Compra de tiquetes aéreos.
2. Tiquetes a nombre de terceros o que no estén a nombre de EL BENEFICIARIO.
3. Solicitudes que no tengan reclamaciones o soportes por parte de la empresa transportadora o comercializadora.

8.14. PROTECCIÓN DE MASCOTA.

Cuando EL BENEFICIARIO adquiera un servicio de protección de mascota, TRAVELER ASSISTANCE asumirá bajo la modalidad de reembolso los gastos generados por la atención veterinaria, medicamentos, fallecimiento, durante la vigencia del certificado sin importar el territorio en la cual se encuentre la MASCOTA incluyendo país de origen.

Los beneficios estarán sujetos a evaluación de historial clínico, Cartilla de vacunación, fotografías de la MASCOTA y comprobantes de los gastos. El BENEFICIARIO deberá notificar a la central de TRAVELER ASSISTANCE durante las primeras 24 horas de ocurrencia del evento.

Cuando el costo sea mayor del 50% del monto establecido en el Certificado De Asistencia, El BENEFICIARIO deberá notificar a la central de asistencia, previa a la realización del procedimiento o gasto.

Cuando la mascota se encuentre en su país de origen se deberá demostrar su tenencia y permanencia en un entorno adecuado.

EL BENEFICIARIO deberá registrar el nombre de la MASCOTA que recibirá los beneficios antes del inicio del Certificado De Asistencia

8.14.1. ATENCIÓN VETERINARIA.

Si durante el viaje y vigencia del certificado, la MASCOTA requiere atención veterinaria TRAVELER ASSISTANCE devolverá al EL BENEFICIARIO el costo de la atención, siempre y cuando sea derivada de un evento súbito y agudo e impredecible de una enfermedad clara, comprobable o un Accidente.

8.14.2. MEDICAMENTOS VETERINARIOS EN INTERNACIÓN.

TRAVELER ASSISTANCE reintegrará a EL BENEFICIARIO los gastos de los medicamentos derivados de la internación de la MASCOTA como resultado de la valoración veterinaria autorizada por la central de asistencia.

8.14.3. COMPENSACIÓN POR FALLECIMIENTO.

Si durante el viaje y la vigencia del Certificado de Asistencia se presenta el fallecimiento de la MASCOTA, TRAVELER ASSISTANCE reembolsará al beneficiario los gastos por concepto de: levantamiento de cuerpo, cremación o deshacerse de los restos según elección.

8.14.4. DAÑOS A TERCEROS PRODUCIDOS POR LA MASCOTA

Cuando la MASCOTA se encuentre en viaje con EL BENEFICIARIO, TRAVELER ASSISTANCE se hará cargo de los daños causados en personas o los bienes de terceros, ocurridos durante la vigencia del Certificado de asistencia, hasta el monto máximo estipulado en el certificado de asistencia.

Se excluye del presente beneficio:

- Enfermedades preexistentes en la MASCOTA.
- El hurto (sin ejercer actos de violencia contras las personas), la pérdida y/o el extravío de las mascotas.
- La prestación del servicio sólo es válida para perros y gatos.
- Los gastos generados a consecuencia del indebido transporte y faltas de medidas de precaución de la MASCOTA (Correa, Bozal, Guacal o jaula).
- Eutanasia.
- Todo examen de medio diagnóstico.
- Toda MASCOTA que tenga 10 años de edad o más.

NOTA: Se excluye toda cobertura a aquellas MASCOTAS que cuenten con 10 o más años de edad. Adicionalmente, todos los beneficios se limitan a una MASCOTA por viajero con certificado de asistencia vigente

9. ASISTENCIA EN VUELO

9.1. RETRASO DE VUELO (SERVICIO ADICIONAL)

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.

TRAVELER ASSISTANCE 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 sufrida por el vuelo, que el vuelo sea demorado en el país diferente de residencia habitual del 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 excepcionales y/o de fuerza mayor de las presentes Condiciones Generales.

9.2. GASTOS DE ALIMENTACIÓN DEMORA DE VUELO NACIONAL (PAÍS DESTINO).

Cuando en el Certificado de Asistencia registre este beneficio, TRAVELER ASSISTANCE, reintegrará los gastos de alimentación por concepto de demora de vuelo nacional siempre y cuando el mismo presente un retraso igual o mayor de 8 (ocho) horas consecutivas desde la hora programada inicialmente, y adicional no exista otra compensación.
Nota: Los términos aplicados a este servicio **serán tomados de la cláusula de demora o retraso de vuelo del presente contrato.**

9.3. CANCELACIÓN DE VUELO (SERVICIO ADICIONAL).

TRAVELER ASSISTANCE reembolsará 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 (treinta) 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 al BENEFICIARIO, así como una declaración juramentada, en la cual conste que no ha recibido ninguna suma de dinero a título de reintegro.

9.4. PÉRDIDA DE CONEXIÓN DE VUELO (ADICIONAL).

Cuando EL BENEFICIARIO pierda la conexión de un vuelo confirmado como consecuencia de un retraso mayor a seis (6) horas del primer vuelo, TRAVELER ASSISTANCE reembolsará los gastos de compra de tiquetes, Alimentación y hospedaje, siempre y cuando no tenga otra alternativa para continuar su viaje y hasta el monto máximo establecido en el Certificado de Asistencia.

Para acceder al beneficio EL BENEFICIARIO deberá cumplir las siguientes condiciones:

a. La compra de los tiquetes aéreos debió ser bajo el mismo código de reserva.
b. La confirmación del vuelo de conexión debe darse desde el primer vuelo programado en la reserva.
c. EL BENEFICIARIO, no deberá tener ninguna otra alternativa para desplazarse.

Se excluye de la presente cobertura:

a. Tiquetes aéreos adquiridos en itinerarios diferentes o no confirmados con el mismo código de reserva.
b. Conexiones en las que el retraso del primer vuelo sea inferior a seis (6) horas.
c. Retrasos de vuelo a causa de eventos de fuerza mayor o caso fortuito

9.5. CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN DEL VIAJE /CRUCERO (SERVICIO ADICIONAL)

TRAVELER ASSISTANCE reembolsará 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 siempre 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 reembolso.

9.5.1. REQUISITOS PARA ACCEDER AL BENEFICIO DE CANCELACIÓN O INTERRUPCIÓN 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 aplicación 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.

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.

Nota: Para acceder a este beneficio se deberá probar alguna de las causales establecida en la cláusula de **CANCELACIÒN DE VIAJE**

9.6. CANCELACIÓN DE VIAJE

TRAVELER ASSISTANCE reembolsará 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, para lo cual en este caso deberá realizar la reclamación aquella persona que tenga vocación sucesoral.

b. Accidente grave del TITULAR o BENEFICIARIO que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciación del viaje.

c. Enfermedad grave del TITULAR o el BENEFICIARIO, que tenga carácter de urgencia (no preexistente al momento de la emisión del Certificado de Asistencia y aun cuando no fuera conocida por él) y que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulación generando un estado de postración en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciación del viaje.

d. Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del TITULAR o EL BENEFICIARIO.

e. Cuando el TITULAR o BENEFICIARIO sea notificado de manera fehaciente para comparecer ante la justicia y dicha notificación la haya recibido o tenga fecha de emisión posterior a la fecha de contratación del servicio.

f. Cuando el TITULAR o BENEFICIARIO haya sido declarado en cuarentena por la autoridad sanitaria competente y con posterioridad a la fecha de contratación 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.

h. Por el cierre total de fronteras decretado por el gobierno del país de origen o el gobierno del país de destino debido al contagio producido por el Covid 19.

9.6.1. CANCELACIÓN DE VIAJE POR DIAGNÓSTICO COVID 19 POSITIVO

Cuando EL TITULAR y/o BENEFICIARIO deba cancelar su viaje a consecuencia del diagnóstico Positivo por Covid-19, TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos que se consideren irrecuperables, tales como depósitos o gastos pagados por anticipado por el viaje

Para acceder al presente servicio EL BENEFICIARIO deberá cumplir con las siguientes:

a. Que EL BENEFICIARIO haya adquirido y pagado el Certificado de Asistencia con una antelación mínima de 5 días (cinco) previos a la fecha de realización del test de COVID-19.
b. Que EL BENEFICIARIO reporte de forma fehaciente y dentro de las 24 (veinticuatro) horas, el diagnóstico positivo de COVID-19 recibido.

9.6.2. CANCELACIÓN DE VIAJE POR MULTICAUSAL.

Si EL BENEFICIARIO cuenta con el servicio de cancelación de viaje multicausal TRAVELER ASSISTANCE, otorgará como indemnización por los gastos no recuperados tales como Tiquetes aéreos, tour, crucero o reservas; esta compensación aplicará siempre y cuando EL BENEFICIARIO cumpla con las siguientes condiciones:

a) EL BENEFICIARIO haya adquirido y/o pagado el certificado de asistencia con TRAVELER ASSISTANCE hasta máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado por el servicio turístico como tiquetes, reserva o tour.
b) El certificado de asistencia debe ser emitido, como mínimo, 5 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.
c) Que la cancelación del viaje sea notificada dentro de las 72 horas siguientes de ocurrido el evento de motivo y/o causal de la cancelación.

TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos que EL BENEFICIARIO haya pagado con anticipación al viaje tales como costos de transporte, alojamiento, matrículas, excursiones, boletos para shows, eventos deportivos o públicos, cursos cortos (menores a 3 meses) y en general cualquier gasto correspondiente al viaje y no habiendo iniciado dicho viaje tenga que cancelarlo con antelación al mismo; en los casos en que EL BENEFICIARIO deba cancelar multas y sanciones generadas por la cancelación de viaje, TRAVELER ASSISTANCE asumirá estos valores hasta el monto máximo establecido en el Certificado de Asistencia.
Se aplicará este beneficio siempre y cuando EL BENEFICIARIO le ocurran las siguientes razones:

- Enfermedad por Covid 19
- Test positivo por Covid 19
- Pérdida de empleo injustificado
- Complicaciones de embarazo
- Cancelación de vacaciones
- Cancelación de boda o evento.
- Entrega de niño en adopción.
- Quiebra de la aerolínea u operador turístico.
- Muerte o enfermedad de Familiar de 1 grado de consanguinidad o afinidad.
- Calamidad doméstica (incendio, inundación, explosión o robo con daños y violencia) en el domicilio real y permanente de EL BENEFICIARIO.
- Cierre de fronteras.
- Hospitalización del Titular.
- Comparecer ante la justicia.
- Negación de visa.
- Evento catastrófico.

Se excluye del presente beneficio:

a) Los eventos que no hayan sido reportados dentro de las 72 horas siguientes de ocurrido el evento que provoca la cancelación de viaje, incluso si el evento está incluido dentro de los beneficios mencionados anteriormente.
b) Los gastos por concepto de visado o aplicación de visado.
c) Los gastos posteriores al inicio del Certificado de asistencia.

9.6.3. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO Y/O TITULAR PARA ACCEDER A CANCELACIÓN Y/O INTERRUPCIÓN DEL VIAJE.

Para acceder al servicio, EL BENEFICIARIO deberá presentar:

a. pasajes de ida y regreso completos, y constancia de anulación total de los mismos
b. Facturas y recibos originales y de curso legal de los pagos efectuados a la agencia de viajes y demás prestadores de quienes se contrataron los servicios.
c. Certificado de las compañías prestadoras (línea aérea, compañía de cruceros, hotel y/o operador mayorista) indicando la penalidad aplicada y el monto de la devolución percibido (si lo hubo) o bien que no percibió ninguna devolución de dicho prestador.
d. Copia de la visa de entrada al país de destino.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones exime a TRAVELER ASSISTANCE de hacer algún pago o reembolso.

9.7. REPROGRAMACIÓN DE VIAJE (ADICIONAL).

EL BENEFICIARIO y/o TITULAR a consecuencia de las condiciones enumeradas en la cláusula de **CANCELACIÓN DE VIAJE**, TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos de penalidad para los cambios de fechas de los tiquetes aéreos siempre y cuando el cambio de las fechas sea mayor a dos (2) días desde la fecha prevista de viaje

TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos por concepto de cobro de penalidad hasta el tope máximo de cobertura estipulado en el Certificado de Asistencia, queda excluido de la presente cobertura los gastos por concepto diferencia tarifaria y/o impuestos.

Para acceder al beneficio EL BENEFICIARIO deberá:

- Reportar el evento a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE que impide el inicio del viaje máximo setenta (72) horas después de ocurrido.
- Solicitar autorización de la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE antes de incurrir en cualquier gasto.
- Presentar la documentación que acredite el evento que impide la iniciación del viaje.

9.8. REEMBOLSO DE DÍAS NO DISFRUTADOS

En caso de que EL BENEFICIARIO deba regresar a su país de residencia anticipadamente por alguna de las consecuencias de la cláusula de **CANCELACIÓN DE VIAJE** del presente contrato, TRAVELER ASSISTANCE reembolsará los días de vigencia restantes de acuerdo al monto pagado al contratar los servicios de asistencia al viajero.

9.8.1. CONDICIONES PARA ACCEDER AL REEMBOLSO.

a. Notificar a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE el motivo por el cual interrumpirá el viaje.
b. Presentar la documentación en un término no mayor de treinta (30) días hábiles del regreso a su país de Residente.
c. Presentar itinerario completo donde se consten las fechas de salida y retorno del país de residencia, pasaporte, o cualquier otro que demuestre los eventos amparados en la cláusula de **CANCELACIÓN DE VIAJE** del presente contrato.
d. Las fechas de ingreso y retorno del país de residencia deberán coincidir con las fechas de inicio y vigencia del Certificado de asistencia.

Una vez aprobado el reembolso, TRAVELER ASSISTANCE retendrá un 5% del valor a reembolsar por

concepto de gastos administrativos.

9.9. RESERVA DE TIQUETES (SERVICIO ADICIONAL).

Cuando EL BENEFICIARIO lo requiera TRAVELER ASSISTANCE realizará la reserva de tiquetes al destino elegido por EL BENEFICIARIO, máximo 3 veces durante la vigencia del certificado.

Una vez realizada la reserva el beneficiario deberá hacer la compra de los tiquetes en un plazo no mayor de veinticuatro (24) horas después de la realización de la reserva.

10. SERVICIOS DE AUXILIO Y ASISTENCIA LEGAL.

10.1. ENVÍO Y TRANSFERENCIA DE FONDOS

En caso de emergencia o urgencia justificada y a criterio de la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, el BENEFICIARIO podrá solicitar la transferencia o envío de dinero, la suma de dinero será acorde a la emergencia acontecida y hasta el límite máximo que, por este 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 tramitar los medios para que TRAVELER ASSISTANCE reciba en sus oficinas o donde la central de asistencia le indique, la totalidad del monto a transferir.

10.2. TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

En caso de que, como consecuencia de un accidente automovilístico, el BENEFICIARIO fuera encausado civil o penalmente, TRAVELER ASSISTANCE coordinará y asumirá única y exclusivamente el costo de la transferencia de fondos, sin que TRAVELER ASSISTANCE, asuma los montos de dinero a enviar, 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, 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.

10.3. 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 del BENEFICIARIO, cuando a este se le impute responsabilidad de un accidente de tránsito.

10.4. DAÑOS A TERCEROS (SERVICIO ADICIONAL)

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.

10.5. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS

TRAVELER ASSISTANCE asesorará al 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 deba 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 robadas o extraviadas.

11. MONTO MÁXIMO GLOBAL / TOTAL ASISTENCIA

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, el monto máximo GLOBAL se encontrará estipulado en el certificado de asistencia como “monto máximo global” o “ Total asistencia”, y no corresponderá a la sumatoria de los valores descritos en el certificado.

11.1. 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.

12. 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 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, entre otros; 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, 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.

13. DERECHO DE GRABAR Y AUDITAR LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS A LA CENTRAL DE ASISTENCIA TRAVELER ASSISTANCE, LO ANTERIOR DE CONFORMIDAD CON LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

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, conforme a la ley 1581 del 2012.

14. OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O BENEFICIARIO DEL CONTRATO

a. Dar lectura a la totalidad del 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 este hecho dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del evento a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE.

c. 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.

d. Notificar y solicitar autorización a la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, para practicar cualquier examen de laboratorio y/o complementario que haya sido prescrito por el profesional del Centro Asistencial al cual fue remitido.

e. Aceptar y ejecutar las soluciones indicadas por TRAVELER ASSISTANCE, permitiendo la repatriación sanitaria a su país de residencia permanente o habitual de acuerdo a la opinión y prescripción del equipo profesional médico que le atendió.

f. 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, o 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.

g. 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 del BENEFICIARIO.

h. 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.

i. Indefectiblemente, sin importar el beneficio del que se trate, todo hecho que requiera asistencia deberá ser reportado a la central de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE dentro de las primeras 24 horas siguientes a su ocurrencia.

15. 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 brinda 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.

16. 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 urgencias de enfermedades preexistentes de acuerdo al plan contratado, este servicio se limitará a la estabilización de los síntomas por Urgencias vitales o hasta el tope máximo del beneficio contratado, teniendo en cuenta el objeto del contrato de adhesión 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 TRAVELER ASSISTANCE asistirá únicamente la urgencia inicial cuando la misma implique atención vital, representando un riesgo inminente para la vida del 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, o que ocurran bajo el efecto de alcohol o drogas o abuso de medicamentos de prescripción por parte del beneficiario.

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 inmunodeficiencia humana (VIH) 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. Tratamiento de vacunas de cualquier tipo sin importar su origen.

9. Terapias de rehabilitación física para lesiones no generadas por traumas, tratamiento de infiltraciones.

10. Aborto cualquiera sea su etiología, incluyendo, pero no limitando a embarazo ectópico.

11. Todo procedimiento diagnóstico que el equipo médico considere electivo y pueda ser realizado en el país de residencia habitual del BENEFICIARIO.

12. 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.

13. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos o enfermedades mentales, nerviosas, trastornos psicológicos, psiquiátricos, estrés, ansiedad.

14. Diagnóstico y tratamiento de enfermedades de salud pública como promoción y prevención de cáncer de mama, cuello uterino, cáncer de próstata, citologías entre otros.

15. La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del BENEFICIARIO.

16. 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.

17. Gastos por productos dermatológicos tales como bloqueadores solares, lociones hidratantes y similares.

18. Gastos de prótesis, órtesis, 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.

19. 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.

20. 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.

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

22. Cambio de sondas vesicales, bolsas colostomía o cualquier tipo de afección relacionado con traqueotomía.

23. 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:

a. Consecuencias y tratamientos por menopausia, climaterio.
b. Enfermedades cardiovasculares, tensión arterial (Hipertensión e Hipotensión), arteriopatía obstructiva periférica y aneurismas no resueltos, ataque cardíaco, cardiopatía isquémica, aterosclerosis, 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.
c. Enfermedades cromosómicas o genéticas.
d. Enfermedades de transmisión sexual (E.T.S.) y/o sus consecuencias.
e. Enfermedades del aparato respiratorio: Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfermedad fibroquística, hipertensión pulmonar, fibrosis pulmonar y todas aquellas inducidas por asma, alergia o sarcoidosis.
f. Enfermedades dermatológicas: vitíligo, alergias, entre otras, o cualquier tipo de manchas en la piel, lunares o relacionadas con el sol y los cambios de clima.
g. Enfermedades endémicas y pandémicas.
h. Enfermedades endocrinas: Enfermedades endocrinas descompensadas, hipo e hipertiroidismo, diabetes, obesidad, entre otras.
i. Enfermedades Hematológicas: Leucemias, linfomas, hemofilias, anemias hemolíticas, aplasias medulares, síndromes mieloproliferativos y síndromes linfoproliferativos.
j. 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.
k. Enfermedades Neurológicas: Enfermedades cerebrovasculares (incluidas malformaciones arterio-venosas), ictus o infartos cerebrales, enfermedades Neurológicas desmielinizantes, enfermedades degenerativas del Sistema Nervioso Central (incluidas patologías extrapiramidales, demencias, ataxias, atrofias musculares, paraplejias espásticas), miopatías hereditarias y congénitas, distrofias musculares, miastenia gravis, polineuropatías y ataxias hereditarias, enfermedades neurológicas congénitas, Secuelas neurológicas postraumáticas, postinfecciosas, perinatales y epilepsias refractarias a la medicación, entre otros.
l. Enfermedades Oftalmológicas: No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de oftalmología por enfermedades crónicas, ni cirugía de láser, pterigium, blefaroplastias, cirugía de estrabismo, ambliopía, lentes correctivos, lentes de sol, tratamientos de conducto lacrimonasal, biopsias ni exéresis de lesiones palpebrales antiguas, Chalazión; cualquiera sea su etiología, o, así como sus agudizaciones, y/o secuelas de cualquier tipo. 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.
m. 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 terapia realizada y sus consecuencias.
n. Enfermedades óseas y Reumáticas: osteoporosis, osteopenia, artritis, artrosis, gonalgias crónicas, bursitis, dislocaciones, tendinitis entre otras.
o. Enfermedades Osteoarticulares: Malformaciones congénitas o adquiridas, deformaciones congénitas o adquiridas. Osteopatías degenerativas y/o tumorales, columna con compromiso neurológico.
p. Enfermedades Otorrinolaringológicas: Otopatías hipoacusias neurosensoriales, otosclerosis, otitis

media crónica, otopatía adhesiva, síndromes vertiginosos vestibulares: laringopatías (disfonías órganicas), rinosinual (mucocele, poliposis, rinosinual), misceláneas (malformaciones craneofaciales, secuelas en tratamiento craneofaciales, esternosis traqueal post-intubación prolongada).

q. Enfermedades Psiquiátricas: Síndromes depresivos, demencias, neurosis grave, psicosis, adicción, bulimia, anorexia y autismo.
r. Enfermedades urinarias: Enfermedades renales con compromiso de parénquima, enfermedades obstructivas del árbol urinario, síntomas derivados de trasplantes, 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.
s. Extracción de amígdalas. Prostatitis.
t. Hernias.
u. Infarto cerebral de cualquier tipo, infarto y/o estado lacunar, parálisis facial cualquiera que sea su etiología, lesiones intracraneales-cerebrales cualquiera sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
v. Postrasplantes o secuelas de tratamientos postquirúrgicos: Cardíacos, cardiopulmonares, hepáticos, renales, reno-pancreático, pulmonares y de médula ósea.

24. De las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia o criminales del BENEFICIARIO, sean en forma directa o indirecta; intento 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.
25. 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.

26. 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.

27. Los montos de cobertura Covid19 aplicarán es su totalidad solo cuando EL BENEFICIARIO no se encuentre en un destino no recomendado o en el listado como potencialmente peligrosos referentes a Covid 19, ya sea en el momento de compra o inicio de vigencia y/o viaje. En los casos en que el cliente se encuentre en unos de estos destinos la cobertura se reducirá al 50% de acuerdo a la tabla estipulada.

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

29. 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 originaron antes, durante o después de la intervención quirúrgica, incluyendo pero no limitándose a: estudios complementarios, honorarios médicos y /o asistenciales, terapias pre o post quirúrgica, hotelería hospitalaria, cambio de pasajes, etc.

30. 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, vóley, básquet, 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, canyoning, regata, canotaje, observación de aves, equitación, biking, etc., o los practicados fuera de escenarios reglamentarios.

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

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

33. 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.

34. 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.

35. 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.

36. 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.

37. 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 del 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 TRAVELER ASSISTANCE cubrirá al 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.

38. 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 este puede padecer una infección urinaria, la Central de Asistencia de TRAVELER ASSISTANCE cubrirá 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.

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

40. Manejo y tratamiento relacionados con el período menstrual.

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

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

43. 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.

44. Todo síntoma o afección relacionada con la práctica de actividades en gimnasio, campamento entre otros.

45. 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.

46. 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.

47. 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.

48. No se prestará el servicio de asistencia cuando el equipo médico de TRAVELER ASSISTANCE considere que los exámenes diagnósticos practicados al BENEFICIARIO tengan relación con el descarte de enfermedades o padecimientos crónicos o preexistentes.

49. Segundas consultas: Se encuentran excluidas segundas consultas médicas o controles médicos sin previa autorización de la central de asistencias 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.

50. 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 del BENEFICIARIO.

51. Queda expresamente excluido todo medio de diagnóstico que la central de asistencia no considere urgente, así como exámenes ambulatorios que no sean orientados al manejo de síntomas y con el único propósito de diagnóstico (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Biopsia, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, CT Scan, entre otros).

17. 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 todos 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.

18. LIMITACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS MAYORES DE 80 AÑOS DE EDAD.

Para todos los pasajeros mayores de 80 años, se aplicará la siguiente condición: Cual fuera el Plan adquirido, el beneficio no será mayor a los 90 días de viaje, las renovaciones de Certificado de Asistencia para el BENEFICIARIO mayor de 80 años de edad deberán ser autorizadas previamente por la central De asistencia de TRAVELER ASSISTANCE, contarán con un copago de acuerdo al plan contratado y se reducirán todos los servicios automáticamente en un 75%

Nota: En caso de no tener autorización de la central de asistencia, TRAVELER ASSISTANCE reintegrará al BENEFICIARIO la totalidad del monto que pagó por el Certificado Individual de Asistencia.

19. RESERVA TRAVELER ASSISTANCE

Se reserva el derecho de exigir al BENEFICIARIO el reembolso de cualquier gasto que haya sido efectuado indebidamente, por habérsele 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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 del 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 hasta la terminación de este contrato de adhesión. 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.

23. ARBITRAJE, RESOLUCIÓN DE DISPUTAS Y/O CONTROVERSIAS

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 y/o conciliador en derecho, debidamente autorizado por la entidad reguladora en el país donde se encuentra constituida la empresa prestadora del servicio:

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 entidad reguladora.

24. PÉRDIDA DE BENEFICIO

TRAVELER ASSISTANCE o cualquiera de sus comercializadoras quedarán exentas de toda responsabilidad y el BENEFICIARIO, perderá toda beneficio o indemnización si 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 BENEFICIARIO en complicidad o bajo su conocimiento la compañía o la comercializadora estarán autorizadas a realizar las investigaciones necesarias y solicitar la información correspondiente.

25. SUBROGACIÓN

TRAVELER ASSISTANCE quedará 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 al 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 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 o entidades:

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 del 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.
d. Aerolíneas, respecto de los servicios concernientes a vuelos o equipaje.

26. AVISOS

Cualquier aviso que requiera ser entregado a cualquiera de las partes deberá hacerse por escrito y enviarse por correo certificado y/o electrónico, 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.

27. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y DE LA INFORMACIÓN

TRAVELER ASSISTANCE como responsable del tratamiento de datos personales y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y demás normas vigentes, le informa que los datos personales que se recojan y conserven en nuestras bases de datos con motivo de la información que usted proporcione por cualquiera de nuestros canales de atención, serán utilizados para los fines dispuestos en este contrato como son: el cumplimiento de las obligaciones contractuales y legales, evaluación de los servicios prestados, informar sobre interrupciones y/o suspensiones de los mismos servicios contratados, entre otras finalidades necesariamente conexas con la prestación del servicio. TRAVELER ASSISTANCE como entidad socialmente responsable, informa que sus datos serán tratados de manera segura y confidencial, y que le asisten los derechos de conocerlos, actualizarlos y rectificarlos, acorde con la norma de protección de datos personales y la política adoptada por ella, y que esta información será conservada hasta cuando exista relación contractual o legal entre el Cliente/Usuario y la entidad. Así mismo, los datos personales recolectados podrán ser comunicados a proveedores, autoridades, contratistas y empleados de estos para la prestación del servicio contratado y con las finalidades antes informadas y podrán ser comunicados o cedidos entre TRAVELER ASSISTANCE y sus filiales nacionales e internacionales en ejercicio del derecho a informarse que les asiste. Igualmente, los datos personales entregados y obtenidos serán tratados por TRAVELER ASSISTANCE para fines de informar, publicitar y/o promocionar sobre otros bienes y servicios, durante la gestión comercial, de mercadeo y para el análisis prospectivo sobre necesidades, tendencias y preferencias de los clientes y/o consumidores que permitan otorgar beneficios en programas de fidelización. Cualquier consulta y/o reclamación sobre el tratamiento de sus datos personales y para acceder, rectificar o modificar estos, a la línea de asistencia de TRAVELER ASSISTANCE o quien preste este servicio.

28. ACEPTACIÓN DE TÉRMINOS Y CONDICIONES

Manifiesto que soy mayor de edad, actuando de manera personal y voluntaria, doy fe que la información registrada y aportada a TRAVELER ASSISTANCE es real y verificable. acepto los términos y condiciones definidas por TRAVELER ASSISTANCE para el servicio contratado.

29. 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.

País	Ciudad	Teléfono
Argentina	Buenos Aires	+541150328122
Colombia	Bogotá	+576019156465
Costa Rica	Costa Rica	+50640000468
España	Madrid	+34910807658
México	México City DF	+525585265467
Perú	Lima	+5116419232
United States	Wilmington	+13023001734
Venezuela	Caracas	+582127202180

EL PRESENTE PRODUCTO DE ASISTENCIA INTEGRAL AL VIAJERO NO CONSTITUYE UN PRODUCTO DE SEGUROS, NI SE ENCUENTRA REGULADO POR ENTIDADES QUE REGULEN LOS MISMOS. TODOS LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR ESTÁN PROTEGIDOS Y REGULADOS POR LA LEY DEL CONSUMIDOR Y SUS REGLAMENTOS, CONCERNIENTES AL PAÍS DONDE ESTE CONSTITUIDA LA EMPRESA PRESTADORA DEL SERVICIO, CUANDO EL BENEFICIARIO ES EL DESTINATARIO FINAL DEL SERVICIO, ASÍ MISMO SE LE DARÁ EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.