

# CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACION DEL SERVICIO DE ASISTENCIA AL VIAJERO 2020



**IMPORTANTE** - Sr. Pasajero: Recuerde que, para gozar de todos sus derechos, conforme a las Condiciones Generales del Servicio, siempre deberá comunicarse primeramente con nuestra Central Operativa.

## **Teléfonos de asistencia directos a Central Operativa:**

Argentina Nacional Gratuito 0800 444 2774

Argentina / Resto del mundo (+54) 11 5263 8406

WhatsApp: + 54 9 11 35869793

Email: [autorizaciones@assisttravel.com.ar](mailto:autorizaciones@assisttravel.com.ar)

FAX (+54) 11 3220 2199

---

**Nota:** El símbolo + significa que se deberá marcar el prefijo o código internacional de salida del país en que se encuentra.

**Consulte nuestras páginas Web [www.assisttravel.com.ar](http://www.assisttravel.com.ar) para conocer todos los números telefónicos disponibles en el mundo.**

---

## **Contenido**

### **CAPITULO I – Generalidades 3**

- 1) Generalidades y Definiciones.
- 2) Características del voucher.
- 3) Viaje.
- 4) Ámbito territorial.
- 5) Vigencia de los servicios.

6) Procedimiento para realizar todas las gestiones de servicio con la prestadora.

7) Obligaciones del Titular.

8) Reintegros.

## CAPITULO II – Prestaciones

9) Alcances de la prestación.

10) Asistencia Médica por enfermedad o accidente.

11) Traslados sanitarios.

12) Repatriaciones Sanitarias.

13) Acompañamiento de menores.

14) Traslado de familiar en caso de hospitalización.

15) Traslado de familiar por diagnostico positivo de Covid-19 del Titular.

16) Estancia de un familiar de titular con diagnostico positivo de Covid-19

17) Monto Máximo Global En Caso de Evento Múltiple por diagnostico positivo Covid-19

18) Viaje de regreso por enfermedad del Titular – reembolso por cambio de fecha.

19) Diferencia de Tarifa o Penalidad por Viaje de Regreso Anticipado o Demorado del titular por diagnostico positivo de Covid-19.

20) Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar.

21) Gastos de Hotel por convalecencia.

22) Reembolso de Gasto de Alojamiento y Alimentación por prolongación de viaje por diagnostico positivo de Covid-19.

23) Transmisión de mensajes urgentes.

24) Asistencia en caso de extravío de documentos y/o tarjetas de crédito.

25) Repatriación o Traslado de restos.

26) Localización de equipaje.

27) Compensación por pérdida de equipaje.

28) Requisitos para la compensación por pérdida de equipaje.

- 29) Compensación de gastos por demora de equipaje.
- 30) Pérdida, Demora y Daños de equipaje - Compensaciones no acumulables.
- 31) Anticipo de fondos para fianzas.
- 32) Asistencia Legal.
- 33) Transferencia de fondos.
- 34) Garantía de gastos por cancelación de viaje.
- 35) Garantía de gastos por cancelación de viaje por diagnóstico positivo de Covid-19
  
- 36) Concierge.
- 37) Sport/Deportes.
- 38) Embarazadas.
- 39) Compensación por gastos de emisión de Pasaporte provisorio.
- 40) Exclusiones Generales a los servicios asistenciales.
- 41) Seguro en caso de Invalidez Total y Permanente a causa de un accidente.

### **CAPITULO III – Consideraciones Adicionales.**

- 42) Requisitos para la emisión de un nuevo voucher.
- 43) Franquicia o deducible a cargo del Titular.
- 44) Subrogación.
- 45) Circunstancias Excepcionales.
- 46) Reserva.
- 47) Servicios adicionales.
- 48) Servicios no acumulativos.
- 49) Prescripción.
- 50) Agentes directos.
- 51) Enumeración de servicios aplicables.
- 52) Constancia.

APÉNDICE a las Condiciones Generales del servicio de Asistencia al Viajero, válido exclusivamente para los productos de la familia Cover Plus. 25

## CAPITULO I – Generalidades

### 1) Generalidades y Definiciones

- a) Las presentes Condiciones Generales rigen la prestación del servicio de asistencia al viajero que brinda **la prestadora** durante los viajes que realice su Titular, con el alcance que se define en este **voucher** y hasta los límites y con las características que se informan en el **cuadro de prestaciones**.
- b) Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Titular, que la prestación que se otorga no constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina prepaga.
- c) Sin perjuicio de lo mencionado en el apartado anterior, la **prestadora** podrá contratar para incorporar en sus productos una póliza de seguros de accidentes personales en beneficio de sus clientes. En estos casos la prestación estará detallada en la tabla de prestaciones del **voucher**.
- d) Se deja expresa constancia que los servicios y prestaciones aquí comprendidas poseen un límite de gastos establecido para cada producto y por todo concepto. Los límites de gastos por enfermedad o accidente son recíprocamente excluyentes. Los límites de gastos establecidos para prestaciones específicas en cada producto (como por ejemplo Medicamentos) se hallan contenidos dentro del límite total de gastos por enfermedad o accidente.
- e) Estas condiciones generales, los alcances y límites de las prestaciones que correspondan a cada **voucher** y que se informan en el **cuadro de prestaciones**, se considerarán conocidas y aceptadas en su totalidad por el Titular a partir de la contratación y efectivo pago de los servicios.
- f) A todos los efectos de contrato, se establecen las siguientes definiciones:
- i) **VOUCHER**: Es el instrumento del contrato de Prestación de Servicios al Viajero entregado a este último, que especifica el producto adquirido y su correspondiente **cuadro de prestaciones**, determina las condiciones bajo las cuales las partes del contrato han convenido cumplir sus obligaciones y que contiene el nombre y edad del/los viajero/s, domicilio, plazo de validez de la prestación, duración del viaje, fecha de emisión y el nombre de la agencia de turismo o entidad emisora.
  - ii) **PRESTADORA**: Es WORLYBAIRES S.A., que a través de su marca ASSISTRAVEL brinda el servicio de Asistencia al viajero, en adelante en estas Condiciones Generales “**La prestadora**”.
  - iii) **TITULAR**: es la persona o personas (consumidor/es) que contratan los servicios de **la prestadora** y se beneficiarán con el contrato de Prestación de Servicios al Viajero.

iv) **DOMICILIO REAL DEL TITULAR:** es el que conste declarado en el **voucher**. Toda comunicación que deba hacerse al Titular será válida si se la dirige a este domicilio. La **prestadora** podrá requerir al Titular toda la documentación necesaria para corroborar el lugar del domicilio real. La negativa por parte del Titular a presentar dicha documentación libera a la **prestadora** de prestar servicio alguno.

v) **ACCIDENTE:** Es todo evento generador de un daño corporal que sufre el Titular, por la acción de un agente externo que, de forma repentina, inesperada y violenta, provoca esa lesión corporal o modifica el estado de salud de una persona, o causa su muerte, independientemente de su voluntad, y que se produce como consecuencia del impacto de un objeto contundente en movimiento contra la persona o de esta última contra el objeto.

vi) **PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del **voucher** o del viaje (la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente. A los efectos del presente Contrato de Prestación de Servicios al Viajero, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto a aquellas padecidas con anterioridad a la iniciación de la vigencia del **voucher** como a las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Titular, previo y anterior a la fecha de inicio de vigencia del **voucher** o del viaje, así como aquellas sufridas durante la vigencia de un **voucher** anterior.

vii) **RECURRENTE:** Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente, 3 o más veces durante un año calendario.

vii) **VIAJE INTERNACIONAL:** Se considera internacional el transporte realizado entre el territorio de dos o más estados, o entre dos puntos de un mismo estado cuando se hubiese pactado una parada intermedia en el territorio de un segundo estado. A todos los efectos, se considerará parte de un viaje internacional aquel tramo doméstico o de cabotaje necesario para arribar al destino final, siempre que se aborde este segundo tramo dentro de las 24 horas de arribado el primero y sin que el Titular del **voucher** haya abandonado el aeropuerto.

viii) **CUADRO DE PRESTACIONES:** Es el detalle de las prestaciones ofrecidas en cada producto de Asistencia al Viajero, siendo esta una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Titular. El **cuadro de prestaciones** es impreso juntamente con el **voucher** y forma parte inseparable del mismo. Sólo son de aplicación aquellas prestaciones explícitamente enunciadas en el **cuadro de prestaciones** para cada producto, con el alcance y límites indicados.

ix) **CÓNYUGE:** la persona física que forma parte de un matrimonio o unión civil, o bien las personas que acrediten un certificado de convivencia, de acuerdo con la legislación vigente del país donde se contrajo.

**2) Características del voucher** El **voucher** es personal e intransferible y beneficia a su Titular (uno o más según conste en el **voucher**), quien para recibir los servicios asistenciales

aquí incluidos deberá, en todos los casos, exhibir el **voucher**, el Pasaporte Oficial o los documentos que lo hayan habilitado a ingresar al país donde los servicios serán utilizados, los pasajes y/o toda otra documentación que acredite su identidad y las fechas de inicio y finalización de su viaje. Los límites asistenciales detallados en la tabla de prestaciones del **voucher** están establecidos por cada uno de los titulares del **voucher**, salvo expresa indicación en contrario. No habrá derecho a utilización de los servicios indicados en el **voucher** en caso de ingreso y/o estadía ilegal del Titular en el país en que los servicios deben prestarse.

### 3) Viaje

a) En las presentes Condiciones Generales, deberá entenderse por viaje:

i) Para aquellos **vouchers** que confieren derecho a asistencia en el ámbito internacional, a la salida del Titular al exterior del país de su domicilio real y el posterior regreso al mismo.

ii) Para aquellos **vouchers** que confieren derecho a asistencia en el ámbito nacional, a la salida del Titular fuera del radio de los 100 kilómetros de su domicilio real y su posterior regreso al mismo.

b) En todos los casos el Titular deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo **la prestadora** requerir la presentación de toda la documentación que le sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del Titular a presentar dicha documentación libera a **la prestadora** de prestar servicio alguno.

c) Será condición esencial para la validez del **voucher** que su Titular haya contratado el mismo con anterioridad al comienzo de su viaje. **La prestadora** podrá requerir al Titular toda la documentación necesaria para corroborar este hecho. La negativa por parte del Titular a presentar dicha documentación libera a **la prestadora** de brindar servicio alguno.

d) El **voucher** podrá ser utilizado por su Titular para un viaje solamente, según se lo define en el punto **a)** de la presente cláusula, a excepción de los **vouchers** con vigencia anual de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula **5)f)**.

### 4) Ámbito territorial

Los servicios asistenciales para los **vouchers** cuyo ámbito geográfico sea internacional se prestarán únicamente fuera del país del domicilio real del Titular, con el alcance previsto en la cláusula anterior y según lo especificado en el **cuadro de prestaciones**; para aquellos **vouchers** que contemplen derecho a asistencia dentro del ámbito nacional, las prestaciones se brindarán fuera del radio de los 100 kilómetros del domicilio real del Titular. En ambos casos serán exceptuados aquellos países involucrados en enfrentamientos bélicos internos o internacionales y aquellos carentes de infraestructura. Los servicios de asistencia médica tanto en el ámbito geográfico internacional como el ámbito nacional serán prestados para

casos de accidente y/o enfermedad únicamente en tierra firme, conforme a lo dispuesto en las cláusulas 6) y 7) de las presentes condiciones, quedando excluidas de toda posibilidad de reintegro los gastos incurridos por atenciones médicas recibidas arriba de cruceros o transportes marítimos.

## 5) Vigencia de los servicios

a) La vigencia del **voucher** comenzará a partir de la hora cero de la fecha consignada en el mismo y se extenderá por los días en él indicados en la medida que se encuentren efectivamente abonados.

b) Será condición de validez del **voucher** que el agente emisor haya comunicado fehacientemente a **la prestadora** su contratación con anterioridad a la entrada en vigencia del mismo.

c) No podrán hacerse cambios de vigencia ni se procederá a la cancelación del **voucher** por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia. En caso que el Titular del servicio necesite anular y rescindir el producto contratado lo podrá hacer, sin cargo alguno, durante el plazo máximo de hasta diez (10) día de corrido, contados a partir de la fecha de confirmación de compra y siempre y cuando no se haya iniciado la vigencia del mismo, así mismo **La Prestadora** se reserva el derecho de solicitar la documentación respaldatoria que justifique el motivo de la cancelación del voucher. Pasados los diez (10) días de realizada la compra el voucher no podrá ser cancelado. En caso que el titular necesite modificar las fechas de vigencia del servicio contratado lo podrá hacer siempre y cuando se contacte como máximo 24 horas antes del inicio de la vigencia y siempre y cuando no haya iniciado su viaje. Una vez iniciada la vigencia o el viaje, lo que suceda primero, no se permite modificar las fechas de la vigencia del servicio contratado.

d) La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin de vigencia. Cuando el Titular interrumpa imprevistamente su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese a su país de residencia, el **voucher** dejará de tener validez a partir de ese instante. En tal caso, su Titular no podrá reclamar reembolso alguno por el período de tiempo no transcurrido ni utilizado.

e) Exclusivamente para **vouchers** con vigencia ANUAL: el Titular de un **voucher** con vigencia ANUAL puede realizar un número ilimitado de viajes durante su período de vigencia, pero la prestación de los servicios de **la prestadora** se limita a la cantidad de días consecutivos por viaje que corresponda al tipo de **voucher** adquirido y que se informa en el **cuadro de prestaciones**. Los topes asistenciales vuelven al valor máximo establecido en la tabla de prestaciones con cada viaje que realice el titular.

f) En los casos que el voucher de asistencia haya sido comprado fuera del país en donde el producto fue emitido y/o en el país en el que el beneficiario se encontrare al momento de ser emitida o bien fuera de su país de origen, el beneficiario tendrá 10 días de carencia antes de poder usar el certificado de asistencia cuando el voucher de asistencia tenga una duración mayor a 90 días y tendrá 72hs de carencia antes de poder usar el certificado de asistencia cuando el voucher de asistencia tenga una duración menor a 90 días . La carencia aplica

cuando el beneficiario adquiriera su voucher de Asistencia con fecha posterior al inicio del viaje y/o fuera de su país de residencia. Esta fecha deberá ser demostrada en forma comprobable y fehaciente.

## **6) Procedimiento para realizar todas las gestiones de servicio con la prestadora:**

Los servicios asistenciales deberán ser, en todos los casos, solicitados a **la prestadora** por teléfono y previamente autorizados por la misma. Para solicitar dichos servicios el Titular deberá:

a) Comunicarse con la Central Operativa de **la prestadora** mediante el número telefónico informado, mencionando:

- i) Apellido y nombre del Titular y tipo de producto que posee,
- ii) Número de **voucher**, período de vigencia y fecha de salida y regreso de viaje,
- iii) Lugar donde se encuentra, con dirección y números telefónicos exactos,
- iv) Motivo del llamado.

b) Para comunicarse telefónicamente con la Central Operativa: i) Marque el número telefónico indicado de acuerdo al país donde se encuentre; o bien

ii) Solicite a través de la operadora internacional una comunicación por cobro revertido al número telefónico indicado a tal efecto; o bien

iii) Infórmese del procedimiento necesario para realizar llamadas internacionales desde el país donde se encuentre. Marque el número telefónico indicado en estas Condiciones Generales, anteponiendo los números necesarios para realizar llamadas internacionales. A su regreso el importe correspondiente a la llamada será reembolsado, de acuerdo a la cláusula **8)g)**

c) Si el Titular se encontrara fehacientemente imposibilitado de comunicarse con **la prestadora**, deberá proceder según lo indicado en la cláusula **7) a)**

d) Todas las comunicaciones que reciban las Centrales Operativas, por razones de seguridad y de calidad, podrán ser grabadas y registradas. Las grabaciones de los llamados, así como las comunicaciones cursadas por escrito, servirán como medio de prueba en caso de posibles desavenencias y/o conflictos entre partes.

## **7) Obligaciones del Titular**

En todos los casos y para todos los servicios el Titular se obliga a:

a) Realizar el llamado telefónico para solicitar la asistencia y obtener la autorización de **la prestadora** antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, de acuerdo

al procedimiento indicado en la cláusula 6).

En caso de que el Titular por razones de fuerza mayor plenamente justificadas, no pueda obtener la autorización previa de **la prestadora** para su atención, deberá ponerse en contacto con la misma dentro del plazo improrrogable de 24 horas de ocurrido el hecho, en forma fehaciente, lo cual podrá ser realizado por quien solicita la asistencia directamente u otra persona que éste designe.

b) Aceptar las soluciones propuestas por **la prestadora**. En los casos en los que los tratamientos requieran evolución a largo término, cirugías programadas o cirugías no urgentes, la prestadora puede establecer como solución la repatriación del beneficiario, quien está obligado a aceptar la determinación, perdiendo, en caso de rechazo de la misma todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

c) Autorizar a los profesionales o instituciones médicas intervinientes a revelar a **la prestadora**, o a cualquiera de sus representantes acreditados, la Historia Clínica así como toda información que le sea necesaria para efectivizar el pago de la hospitalización y/o tratamiento, así como también examinar todos los elementos relativos a los mismos. La Prestadora se compromete a no divulgar ante terceros toda documentación requerida al Titular (informes de auditoría médica de **la prestadora**, Historia Clínica, estudios, etc., realizados en relación al Titular), salvo autorización fehaciente del Titular o requerimiento judicial. d) Proveer la documentación que permita establecer la procedencia del caso, además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por **la prestadora** y toda la información médica, inclusive la anterior al viaje, o de cualquier índole que le sea necesaria a **la prestadora** para la prestación de sus servicios.

e) Entregar a **la prestadora** o a su agente local todos los billetes de pasaje que posea, en aquellos casos en que se solicite que **la prestadora** se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los billetes de pasaje originales. **La prestadora** responderá solamente por la diferencia mayor que pudiera existir cuando correspondiese.

f) Proveer la documentación de cualquier índole que permita realizar las gestiones solicitadas.

El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones liberará a **la prestadora** de toda responsabilidad bajo este contrato.

## 8) Reintegros :

**La prestadora** procederá al reintegro de los gastos efectuados en los siguientes casos y situaciones, siempre dentro de los límites establecidos para cada tipo de gasto y del cumplimiento de las presentes Condiciones Generales en su totalidad:

a) Cuando exista autorización concedida previamente por la Central Operativa de **la prestadora**.

b) Contra presentación de facturas originales de profesionales o centros médicos con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso en caso de internación

emitido por el establecimiento asistencial, detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos, que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescriptos (recetados) por el profesional actuante en la ocasión.

c) Contra presentación del Pasaporte con los sellos de las autoridades de Migraciones correspondientes a las fechas de salida y entrada al país de origen, como documentación complementaria o las constancias de salida y entrada al país de origen si no fuera requerido pasaporte por las autoridades migratorias.

d) En el supuesto que el Titular, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido cumplimentar la solicitud de autorización previa para contratar servicios por su cuenta, y sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en la cláusula **7)a)**, deberá proporcionar a **la prestadora** todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el servicio obtenido, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición sine qua non para poder obtener una autorización o efectivización de reintegro de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, **la prestadora** quedará facultada para:

i) denegar el reintegro conforme a la evaluación que resultare de auditar el gasto, o bien

ii) proceder al mismo con un límite monetario máximo equivalente al que la Prestadora hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red.

e) En todos los casos se deberá hacer mención expresa de la autorización concedida por **la prestadora** durante la emergencia. Toda documentación referida a solicitud de reintegro de gastos deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días corridos inmediatos a la finalización de la vigencia del **servicio** y/o viaje, lo que ocurra antes; o en caso de cancelación, la fecha de ocurrencia del hecho. Las presentaciones fuera de este término, no serán atendidas y **la prestadora** quedará liberada de toda responsabilidad.

f) En caso de accidente se deberá acompañar para el reconocimiento de gastos la denuncia policial correspondiente, ello sin perjuicio de obtener la previa autorización por parte de **la prestadora**.

g) Para el reintegro de llamados telefónicos a la Central Operativa de **la prestadora** el Titular deberá presentar la factura original, en la cual debe constar el número telefónico al que ha realizado el llamado. Serán reintegrados exclusivamente los importes de comunicaciones a la Central Operativa de **la prestadora** así como aquellos gastos adicionales que pudiera haber ocasionado alguna de las llamadas realizadas por la **Central Operativa** al teléfono de contacto del Titular.

h) Forma de pago: La Prestadora resarcirá al Titular en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago. Las solicitudes de reintegros deberán presentarse en las oficinas de **la prestadora**, citas en la calle Adolfo Alsina 576, piso 5 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina.

Los pasajes aéreos obtenidos mediante canje de millas no serán reembolsables como así tampoco la penalidad a consecuencia de la reprogramación total o parcial del viaje. LA PRESTADORA se reserva la facultad de verificar con los prestadores correspondientes toda la información recibida.

## 9) Alcances de la prestación:

a) Las obligaciones asumidas por **la prestadora** sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del **voucher** o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior. Quedan expresamente excluidos todos los síntomas y/o enfermedades congénitas o preexistentes, crónicas o recurrentes, conocidas o no por el Titular, las enfermedades en curso de tratamiento así como sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. En estos casos **la prestadora** sólo reconocerá, si a su exclusivo juicio correspondiese, la asistencia de emergencia hasta el monto establecido en el cuadro de prestaciones, ante episodios agudos o eventos no predecibles cuya urgencia requiera atención durante el viaje del Beneficiario y no pueda ser diferida a su regreso al país de residencia. Los monitoreos y/o controles periódicos o rutinarios de la enfermedad quedan excluidos de la atención de la que es responsable la prestadora, así como los tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema iniciados con anterioridad al viaje.

## CAPITULO II – Prestaciones

**No todas las prestaciones detalladas en el presente capítulo están incluidas en todos los productos.**

**Por favor, verifique el detalle de prestaciones y el tope de las mismas en el voucher que le ha sido entregado.**

## 10) Asistencia Médica por enfermedad o accidente:

Los servicios de asistencia médica ofrecidos por **la prestadora** comprenden exclusivamente el tratamiento de urgencia del cuadro agudo que impida la continuación del viaje, e incluyen:

a) **Consultas médicas:** La prestadora podrá coordinar visitas a domicilio siempre que: i) el tipo de emergencia lo amerite, ii) haya disponibilidad en la red de proveedores de la prestadora de médicos que brinden estos servicios en la localidad donde deba asistirse la emergencia; iii) los médicos tengan disponibilidad en el horario en que sea requerido.

b) **Atención por especialista:** cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia y autorizada previamente por la Central Operativa de **la prestadora**.

c) **Exámenes médicos complementarios:** cualquier estudio que sea ordenado por los profesionales indicados por **la prestadora** y autorizados por la Central Operativa correspondiente.

d) **Terapia de recuperación física:** en los casos de traumatismos si el Departamento Médico de **la prestadora** lo autorizara y habiendo sido prescrito por el médico tratante, **la prestadora** tomará a cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisio-kinesioterapia, según prescripción médica, hasta un importe máximo de u\$s 100 (dólares estadounidenses cien) por sesión.

e) **Medicamentos:** **la prestadora** se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados para la afección que diera lugar a la asistencia, hasta el límite máximo que por viaje corresponda al tipo de **voucher** contratado y que se detalla en el **cuadro de prestaciones**. Los gastos por ésta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula k)

f) **Odontología:** **la prestadora** se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, hasta el límite máximo que por viaje corresponda al tipo de **voucher** contratado y que se especifica en el **cuadro de prestaciones**. El límite máximo mencionado incluye los medicamentos relacionados con la atención odontológica. Se encuentran excluidos de esta prestación los gastos de prótesis de cualquier tipo así como tratamientos de endodoncia (ej.: tratamientos de conducto).

g) **Internaciones:** cuando los médicos designados por **la prestadora** así lo prescriban, se procederá a la internación en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio de **la prestadora**. Dicha internación estará a cargo de **la prestadora** durante todo el tiempo de vigencia del **voucher** y siempre dentro del límite de gastos de asistencia médica correspondiente al **voucher** contratado y que se especifica en el **cuadro de prestaciones**.

h) **Días complementarios por internación:** Cuando el Titular requiera internación y no obtenga el alta médica brindada por el equipo médico de **la prestadora** y la vigencia de su **voucher** hubiera finalizado, la prestación se extenderá por el plazo complementario indicado en el **cuadro de prestaciones**, siempre y cuando el límite de asistencia médica no se haya agotado.

i) **Intervenciones quirúrgicas:** cuando sean autorizadas por el Departamento Médico y la Central Operativa de **la prestadora** en los casos de emergencia que requieran urgentemente este tratamiento.

j) **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones lo requieran, y siempre con autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de **la prestadora**, se proveerá este tipo de tratamiento.

k) **Asistencia médica por enfermedad preexistente:** Cuando esté indicado en el **voucher**, **la prestadora** cubrirá la asistencia por enfermedades preexistentes hasta el monto indicado en la tabla de prestaciones, siempre y cuando se trate de episodios agudos o eventos no predecibles cuya urgencia requiera atención durante el viaje del Beneficiario y no pueda ser diferida a su regreso al país de residencia. Se obviarán en consecuencia y al

efecto de esta prestación las exclusiones mencionadas en la cláusula 40)ii), 40)iii), 40)iv) y 40)viii). Se excluyen de esta cobertura las enfermedades de transmisión sexual, como sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, virus del papiloma humano, tricomonas vaginales, tricomoniasis, virus de inmunodeficiencia humana, síndrome de inmunodeficiencia adquirida, entre otros. Tampoco están cubiertos procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos y tratamientos psiquiátricos. Los monitoreos y/o controles periódicos o rutinarios de la enfermedad quedan excluidos de la atención de la que es responsable la prestadora, así como los tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema.

#### **l) Límites de gastos:**

i) **Límite de gastos de asistencia médica por enfermedad:** el monto de gastos por todos los servicios detallados en la presente cláusula tiene un límite máximo por viaje, impuestos incluidos, cuyo valor se especifica en el **cuadro de prestaciones**.

ii) **Límite de gastos de asistencia médica por accidente:** cuando el tratamiento médico se efectúa como consecuencia de un accidente según lo establecido en la cláusula 1)f)v), el límite máximo por viaje, impuestos incluidos, tendrá un valor que se especifica en el **cuadro de prestaciones**.

iii) Los límites de gastos de asistencia médica por enfermedad y accidente indicados en los puntos inmediatos anteriores no son acumulativos, aplicando en forma excluyente sólo uno de los mismos de acuerdo a la causa de la Asistencia.iv) **Cúmulo por evento:** en caso de accidente que involucre y afecte a más de un Titular de **voucher**, la responsabilidad máxima de **la prestadora** y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados la suma por evento indicada a tal efecto en el **cuadro de prestaciones**, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, manteniéndose el límite máximo por Titular que corresponda según el tipo de **voucher** contratado para cada Titular.

m) Queda establecido que todos los gastos incurridos en un mismo viaje por cualquiera de los conceptos arriba detallados serán incluidos dentro del límite máximo establecido en la cláusula k), independientemente de que el Titular tuviera eventualmente emitidos más de un **voucher** o servicios con ASSISTRAVEL. Una vez agotado el límite correspondiente, cesará toda responsabilidad por parte de **la prestadora**, no teniendo derecho el Titular a ninguna prestación ni reintegro relacionados con los servicios cuyo límite de gastos se ha agotado, con prescindencia del lapso pendiente de vigencia del/los **voucher/s** que pudiera/n corresponder y de otros **vouchers** emitidos a su nombre para el mismo viaje.

n) Los servicios de asistencia médica a ser brindados por LA PRESTADORA se limitan al tratamiento de emergencia de los síntomas agudos que impidan la continuación del viaje. Al menos que esté explícitamente aclarado dentro de las características del voucher adquirido, todas las afecciones crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Titular, están expresamente excluidas, como así también sus consecuencias secuelas directas o indirectas y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez y durante el viaje.

## 11) Traslados sanitarios:

En casos de emergencia, **la prestadora** organizará el traslado al centro asistencial más próximo para que el Titular herido o enfermo reciba atención médica. En caso que el médico tratante aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, previa autorización del Departamento Médico de **la prestadora**, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente.

Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de **la prestadora**, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado del Titular. Siempre que el médico tratante aconsejara el traslado sanitario del Titular, éste deberá ser médica y científicamente justificado por escrito. Si el Titular o sus acompañantes decidieran efectuar el traslado dejando de lado la opinión del Departamento Médico de **la prestadora**, ninguna responsabilidad recaerá sobre **la prestadora** por dicha actitud, siendo el traslado, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del Titular y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra **la prestadora**. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de **voucher** contratado. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

## 12) Repatriaciones Sanitarias:

Cuando el Departamento Médico de **la prestadora** estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del Titular, como consecuencia de enfermedad o accidente grave, la repatriación del herido o enfermo será efectuada, previa autorización del Departamento Médico de **la prestadora**, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente, hasta el país del domicilio real del Titular. Esta repatriación asimismo deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante. Si el Titular o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión del Departamento Médico de **la prestadora**, ninguna responsabilidad recaerá sobre **la prestadora** por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del Titular y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra **la prestadora**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

## 13) Acompañamiento de menores:

Si un Titular viajara como única compañía con uno o más menores de 15 (quince) años, también éstos Titulares de un **voucher**, y se encontrara imposibilitado para ocuparse del/los mismo/s por causa de enfermedad o accidente que requiera que el Titular adulto deba ser hospitalizado por un período de más de 5 (cinco) días corridos, **la prestadora** organizará el desplazamiento sin cargo de un acompañante, a su exclusivo criterio, para que el mismo acompañe únicamente al/los menor/es de regreso a su domicilio real. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en

el cuadro de prestaciones.

#### **14) Traslado de familiar en caso de hospitalización:**

En caso de que la hospitalización de un Titular, autorizada por **la prestadora**, sea superior a 5 (cinco) días corridos, **la prestadora** se hará cargo de un billete aéreo, clase económica ida y vuelta, sujeto a disponibilidad de lugar, para que un familiar del Titular lo acompañe, siempre que el mismo haya viajado sin acompañantes y se encuentre solo en el extranjero al tiempo de la hospitalización. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que los primeros 5 (cinco) días de hospitalización estén comprendidos dentro de la vigencia del **voucher** del Titular. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

#### **15) Traslado de familiar por diagnóstico positivo de Covid-19 del Titular:**

En caso de que el Titular viajando solo se encuentre hospitalizado o el médico tratante prescribiere reposo o aislamiento forzoso del Titular, ambos por diagnóstico positivo de Covid-19, y siempre que dicha hospitalización o aislamiento forzoso sea autorizado por el Departamento Médico de LA PRESTADORA y esté previsto para un plazo mayor a 10 (diez) días, LA PRESTADORA se hará cargo del costo del traslado de un familiar por única vez durante el periodo de vigencia del Voucher mediante la compra de un billete aéreo en clase turista o económica, sujeto a disponibilidad, para que éste acompañe al Titular durante dicho período.

La procedencia de este beneficio estará sujeta a que se cumplan todas las siguientes condiciones:

- (1) El Titular deberá dar cumplimiento a lo indicado en las Cláusulas 7) y 40) y entregar a LA PRESTADORA Itinerario original, Certificado médico y Análisis de Laboratorio que especifique Covid-19 Positivo.
- (2) El Titular haya sido asistido médicamente con autorización correspondiente de LA PRESTADORA.

#### **16) Estancia de un familiar del titular con diagnóstico positivo de Covid-19:**

Cuando LA PRESTADORA hubiere efectuado el traslado de un familiar del Titular para que acompañe al mismo mientras se encuentre hospitalizado o en reposo o aislamiento forzoso, ambos por diagnóstico positivo de Covid-19 en los términos del apartado 15), LA PRESTADORA se hará cargo de los gastos de la estancia del familiar trasladado siempre que el Titular se encuentre solo, es decir sin compañía o relación personal o familiar alguna, durante dicho periodo. Los gastos asumidos por LA PRESTADORA los encontrará en el cuadro de prestaciones del Voucher con los siguientes límites: (1) Un límite diario, y (2) un máximo total. La procedencia de este beneficio estará sujeta a que se cumplan todas las siguientes condiciones:

- (1) El Titular deberá dar cumplimiento a lo indicado en las Cláusulas 7) y 40) y entregar a LA PRESTADORA Itinerario original, Fotocopia de Pasaporte, Certificado médico, Análisis de

Laboratorio que especifique Covid-19 Positivo y comprobantes originales de los gastos efectuados de alojamiento.

(2) El Titular haya sido asistido médicamente con autorización previa de LA PRESTADORA.

### **17) Monto Máximo Global En caso de Evento Múltiple por diagnóstico positivo de Covid-19:**

En caso de un evento que involucre a más de un Titular y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de LA PRESTADORA no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados el monto indicado en su Voucher como máximo por evento múltiple, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, manteniéndose el límite máximo por Titular que corresponda.

NOTA: El Titular también podrá acceder a los beneficios precedentes cuando alguno de sus acompañantes de viaje tuviera diagnóstico positivo de Covid-19 que impida el inicio o la continuación del viaje. Se entiende por acompañante a la(s) persona(s) que viajen con el Titular y compartan su mismo itinerario de viaje y que además se hospeden en el mismo hotel, viajen en la misma cabina de crucero o realicen el mismo tour.

### **18) Viaje de regreso por enfermedad del Titular – reembolso por cambio de fecha:**

a) **la prestadora** se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular, cuando éste sea de ida y vuelta y de tarifa reducida con fecha fija o limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha por razones de enfermedad o accidente del Titular, habiendo sido asistido por **la prestadora** y con autorización de la Central Operativa correspondiente.

b) La prestadora asumirá los gastos en concepto de penalidad por cambio de ticket, cuando por razones de fallecimiento de un familiar del Titular (exclusivamente padre/madre, cónyuge, hermano/s o hijo/s), el Titular deba regresar anticipadamente a su país de residencia.

c) También gozará de este beneficio el Titular de un **voucher** cuyo acompañante de viaje (también poseedor de un **voucher** o servicio Assistravel) tuviera que interrumpir imprevistamente su viaje por alguno de los siguientes motivos: i) muerte o enfermedad grave que lo obligue a regresar a su país de residencia, ii) muerte del cónyuge, hijo, madre, padre o hermanos por lo que regrese anticipadamente a su país de residencia. La prestadora asumirá las penalidades por cambio de fecha del pasaje de regreso del Titular. La prestadora sólo asumirá los gastos correspondientes al regreso de un acompañante independientemente de la cantidad de personas que compartan el viaje. Si hubiera menores, se procederá de acuerdo a lo establecido en la cláusula **13**).

Se considerarán acompañantes de viaje aquellas personas que, al momento de la ocurrencia del hecho, puedan demostrar estar viajando juntos, coincidiendo por tanto las fechas de viaje, destinos, hoteles, etc.

d) Exclusiones particulares: la prestadora abonará el costo de penalidad por cambio de fecha

del ticket siempre que se respete la clase en la que el mismo fue emitido originalmente. Para el inciso **a)** precedente quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en la cláusula **40)** de estas Condiciones Generales. Las circunstancias que den lugar a este beneficio serán comprobadas y aceptadas a exclusivo criterio de la prestadora. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

f) la prestadora reintegrará un monto máximo de USD 300 (trescientos dólares estadounidenses) en el caso de tickets aéreos internacionales para los pasajeros que apliquen a los beneficios referidos en los puntos 18)a), 18)b) y 18)c).

### **19) Diferencia de tarifa o penalidad por viaje de regreso anticipado o demorado del titular por diagnóstico positivo de Covid-19:**

LA PRESTADORA se hará cargo del pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje de regreso del Titular, en clase turista o económica del mismo medio de transporte contratado por el Titular, desde el lugar en que este se encuentre hasta el país donde el Titular posea su domicilio o residencia habitual, 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 raíz de diagnóstico positivo de Covid-19 del Titular durante su viaje, que impida el regreso del Titular a su domicilio o residencia habitual o la continuación del viaje, en la fecha prevista.

LA PRESTADORA se hará cargo de este beneficio hasta el monto máximo indicado para este concepto en el cuadro de prestaciones del Voucher adquirido y siempre y cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

- (1) El Titular deberá dar cumplimiento a lo indicado en las Cláusulas 7) y 35) y entregar a LA PRESTADORA Itinerario original, Fotocopia de pasaporte, Certificado médico y Análisis de Laboratorio que especifique Covid-19 Positivo.
- (2) El Titular haya sido asistido médicamente con autorización correspondiente de LA PRESTADORA; y (3) La fecha de regreso original se encuentre dentro del período de vigencia inicial del voucher.

### **20) Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar:**

a) La **prestadora** se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular, cuando éste sea de ida y vuelta y de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha por fallecimiento de un familiar de primer grado, hermano/s o cónyuge del Titular.

b) Para la procedencia de la prestación será necesario que el Titular:

i) Avale el vínculo o parentesco.

ii) Presente el correspondiente certificado de defunción y toda otra documentación que la prestadora requiera para demostrar la procedencia del caso.

c) Condiciones particulares: La indemnización máxima a cargo de la prestadora será por el valor que se establece en el cuadro de prestaciones. En caso de pluralidad de siniestros producidos por un mismo hecho, la prestadora no quedará obligada a abonar en conjunto una suma mayor a USD 5.000 (dólares estadounidenses cinco mil), cualquiera sea el número de personas afectadas.

d) Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

e) Esta prestación sólo será de aplicación para los productos en cuya tabla de prestaciones contenida en el **voucher** se indique textualmente “Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar”.

### **21) Gastos de Hotel por convalecencia:**

a) **Del titular:** La prestadora reintegrará gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para el Titular luego de una internación (que debe haber sido por un período mínimo de cinco días corridos), con autorización del Departamento Médico de la prestadora, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la prestadora.

b) **Del familiar acompañante:** asimismo, la prestadora cubrirá los gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) del acompañante de viaje del Titular, también poseedor de un **voucher** de la prestadora (o bien **Beneficiario** de la prestación prevista en la cláusula 14), cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para el Titular luego de una internación (que debe haber sido por un período mínimo de cinco días corridos), con autorización del Departamento Médico de la prestadora, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la prestadora. Ambas prestaciones a) y b) tendrán un límite máximo total por viaje que se especifica en el **cuadro de prestaciones**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

### **22) Reembolso de gastos de alojamiento y alimentación por prolongación de viaje por diagnóstico positivo de Covid-19:**

La Prestadora reembolsará al Titular de un Voucher donde este concepto este explícitamente detallado en el cuadro de prestaciones, sus gastos de alojamiento y alimentación, únicamente en concepto de hospedaje, sin extras, cuando el médico tratante prescribiere reposo o aislamiento forzoso del Titular por diagnóstico positivo de Covid-19 durante el viaje y ello impida el regreso del Titular a su domicilio o residencia habitual, o la continuación del viaje, en la fecha prevista.

La procedencia de este beneficio estará sujeta a que se cumplan todas las siguientes condiciones:

(1) El Titular deberá dar cumplimiento a lo indicado en la Cláusula 7) y 40) y entregar a La Prestadora Itinerario original, Fotocopia de Pasaporte, Certificado médico, Análisis de

Laboratorio que especifique Covid-19 Positivo y comprobantes originales de los gastos efectuados de alojamiento y alimentación.

(2) Que el Titular haya sido asistido médicamente con la correspondiente autorización de la Prestadora.

Solo se reintegrarán los gastos de alojamiento y alimentación realizados por el Titular durante la prolongación forzosa de su viaje, es decir, durante los días de reposo o aislamiento forzosos que excedan de la fecha original de regreso o continuación del viaje, lo que sea anterior, por un plazo máximo de 15 (quince) días y hasta el monto máximo diario indicado para estos conceptos en el cuadro de prestaciones del Voucher adquirido.

### **23) Transmisión de mensajes urgentes:**

**La prestadora** se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los **Beneficiarios** relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

### **24) Asistencia en caso de extravío de documentos y/o tarjetas de crédito:**

**La prestadora** asesorará al Titular en el caso que haya extraviado sus documentos y/o sus tarjetas de crédito.

### **25) Repatriación o Traslado de restos:**

En caso de fallecimiento del Titular de un **voucher** durante el viaje, **la prestadora** organizará y tomará a su cargo, por el medio que considere más conveniente, los gastos de féretro de traslado o cremación en el lugar del hecho, trámites administrativos (en lo que esté a su alcance) y transporte hasta:

a) Para aquellos **vouchers** que confieren derecho a asistencia en el ámbito internacional: el lugar de ingreso al país del domicilio real del Titular. Los traslados dentro del país de residencia del Titular no estarán a cargo de **la prestadora**

b) Para aquellos **vouchers** que confieren derecho a asistencia en el ámbito nacional: el lugar de inhumación que determinen sus familiares directos, en la localidad del domicilio real del Titular.

Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios e inhumación no estarán en ningún caso a cargo de **la prestadora**. **La prestadora** no será responsable por el traslado de los restos ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que **la prestadora**. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de **la prestadora** es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. Se encuentran excluidos de la prestación asistencial los traslados cuando la muerte esté relacionada o se produzca a causa de cualquier patología mencionada en la cláusula **40)** de las presentes Condiciones Generales. Los gastos por ésta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

## 26) Localización de equipaje:

**La prestadora** asistirá al Titular en el exterior con todos los medios a su alcance para localizar equipajes extraviados que hayan sido despachados en la bodega del mismo vuelo o embarque internacional en el que viaja el Titular del **voucher**, sin que esto implique ninguna responsabilidad por parte de **la prestadora**.

## 27) Compensación por pérdida de equipaje

### a) Pérdidas ocurridas en Tramos aéreos:

i) Extravío de bulto completo: Si al arribo de un vuelo internacional o de la conexión inmediata del mismo, o de un vuelo de cabotaje (exclusivamente para los productos de cobertura Nacional que incluyan la prestación) la línea aérea no le entregara al Titular de un **voucher**, alguno de los bultos componentes de su equipaje registrado y debidamente despachado, y dicho bulto tampoco hubiera podido ser localizado por nuestro servicio conforme a lo establecido en la cláusula **28**), **la prestadora** abonará al Titular una compensación que se calculará del modo que se indica a continuación, según el tipo de **voucher** contratado.

ii) Para **vouchers** que otorgan compensaciones Suplementarias: **la prestadora** abonará una compensación suplementaria a la abonada por la línea aérea de u\$s 40 (dólares estadounidenses cuarenta) por cada kilogramo del bulto extraviado e indemnizado por la aerolínea, hasta un límite máximo que se detalla en el **cuadro de prestaciones** y que depende del tipo de **voucher** contratado.

iii) Para **vouchers** que otorguen compensaciones Complementarias: **la prestadora** abonará una compensación complementaria a la abonada por la línea aérea, calculada de la siguiente manera: (1) La diferencia entre lo abonado por la línea aérea por cada kilogramo de bulto extraviado e indemnizado y el máximo de u\$s 40 (dólares estadounidenses cuarenta) por kilogramo; (2) Hasta el límite máximo que para cada tipo de **voucher** se indica en el **cuadro de prestaciones**.

iv) Forma de pago: La Prestadora resarcirá al Titular en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago v) Conexión Inmediata: Se entiende por conexión inmediata al tramo aéreo de cabotaje que se efectúa como parte integrante de un viaje internacional, embarcando este segundo vuelo dentro de las 24 horas de arribado el primero y sin que el Titular del **voucher** haya abandonado el aeropuerto.

vi) Monto declarado: En ningún caso la compensación por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el Titular, y si así sucediera la compensación suplementaria o complementaria según el tipo de **voucher** contratado de **la prestadora** se limitará consecuentemente.

b) Los beneficios detallados en el inciso a) precedente no son acumulativos, procediéndose a reconocer sólo uno por viaje del Titular.

## 28) Requisitos para la compensación por pérdida de equipaje:

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

c) Que la pérdida del equipaje ocurra entre el momento en que el mismo es entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que deba ser entregado al pasajero al finalizar el vuelo.

d) En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Titulares de **voucher**, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que figuren como damnificados en la denuncia por falta de entrega a la línea aérea, que incluya los correspondientes números de billetes de pasaje (nombre y número de billete de pasaje) de cada damnificado.

e) Se deja constancia que siendo esta indemnización ofrecida por la **prestadora** suplementaria o complementaria según el tipo de **voucher** contratado a la indemnización otorgada por la línea aérea o marítima al Titular, será condición sine qua non para su pago la presentación de la constancia original extendida por la compañía responsable, que acredite haber abonado al Titular damnificado la correspondiente indemnización, así como copia de la denuncia (Formulario P.I.R.), emitida a nombre del Titular y consignado el número de billete de pasaje correspondiente al Titular y la cantidad de kilos faltantes, el/los billetes de pasaje, el/los tickets de equipaje consignados en la documentación y el **voucher** pertinente.

f) Exclusiones del beneficio:

i) En ningún caso la **prestadora** responderá por faltantes y/o daños totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en la/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo.

ii) El Titular tendrá derecho a una sola compensación por viaje, independientemente de la cantidad de **vouchers** que tenga emitidos a su nombre y/o del número de pérdidas sufridas.

iii) Si el reclamo efectuado por el Titular del **voucher** a la línea aérea fuera indemnizado totalmente por la misma, el Titular no será acreedor a ningún beneficio suplementario por parte de la **prestadora**.

iv) Las pérdidas verificadas en vuelos domésticos o de cabotaje, salvo por las compensaciones que estén explícitamente incluidas en la tabla de prestaciones de **vouchers** con alcance Nacional.

v) Las personas que no tengan derecho al transporte de equipaje.

vi) Cuando la compañía aérea pague con una orden de servicios (M.C.O.) por pasajes aéreos, alojamientos u otros, **la prestadora** procederá a indemnizar al Titular una vez que se hayan utilizado los mismos. El criterio a aplicar para la indemnización en estos casos, será el de las convenciones de La Haya, Varsovia y/o Montreal, según lo descrito en los tickets de las compañías aéreas adheridas a I.A.T.A., u\$s 20 (dólares estadounidenses veinte) por kilogramo declarado.

## 29) Compensación de gastos por demora de equipaje:

a) Equipaje perdido por más de 24 (veinticuatro) horas: Si algún bulto completo componente del equipaje del Titular de un **voucher** hubiera sido extraviado por una línea aérea durante un vuelo internacional o la conexión inmediata del mismo, y no hubiera podido ser puesto a disposición del Titular dentro de las 24 (veinticuatro) horas contadas a partir del momento que el hecho fue denunciado a la línea aérea; el Titular recibirá una compensación en concepto de gastos que realice para la compra de los elementos más necesarios ocasionados por la falta de su equipaje, hasta el límite indicado en el cuadro de prestaciones.

b) Requisitos para la procedencia de esta compensación:

i) Notificar a **la prestadora** del extravío dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de emitido el P.I.R. o formulario de denuncia ante la compañía aérea y antes de regresar al país de su domicilio real.

ii) El Titular deberá permanecer en el exterior durante el plazo mínimo estipulado de 24 (veinticuatro) horas.

iii) El Titular deberá presentarse en las oficinas de **la prestadora** con la siguiente documentación: **voucher**, pasaporte, pasajes, original de la denuncia a la compañía aérea (Formulario P.I.R.) y comprobantes originales de los gastos efectuados por la compra de artículos de primera necesidad hasta el monto de la compensación solicitada. Estos comprobantes deben corresponder a compras efectuadas por el Titular en el lugar donde se extravió el equipaje y entre la fecha de extravío del equipaje y la de la solicitud de compensación. Si dos o más personas, Titulares de **vouchers**, comparten el mismo bulto extraviado, se prorrateará entre las mismas esta compensación.

c) Exclusiones particulares:

i) Si el bulto fuera **demorado** en el vuelo de regreso al país de domicilio real del Titular, no se otorgará compensación alguna.

ii) **La prestadora** no estará obligada a compensar gastos por este concepto toda vez que la demora se produzca como consecuencia de catástrofes climáticas fortuitas o hechos de fuerza mayor, según lo expresado en las cláusulas **40)xvi)** y **40)xvii)**

## 30) Pérdida, Demora y Daños de equipaje - Compensaciones no acumulables:

El Titular tendrá derecho a una sola compensación por pérdida y/o demora y/o daños de equipaje por viaje en los términos y condiciones descriptas en las cláusulas **27)**, **28)** y **29)**

anteriores, incluso si el **voucher** fuera de validez anual, independientemente de la cantidad de **vouchers** que tenga emitidos a su nombre y sin importar la cantidad de demoras y/o pérdidas de equipaje que pudieran ocurrir durante la vigencia de su **voucher**.

Las compensaciones por pérdida y/o demora y/o daños de equipaje por viaje indicadas en las cláusulas **27)**, **28)** y **29)** anteriores no son acumulables entre sí, aplicando sólo una de ellas por evento.

### **31) Anticipo de fondos para fianzas:**

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

### **32) Asistencia Legal:**

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

### **33) Transferencia de fondos:**

En caso de emergencia justificada y a criterio de **la prestadora**, el Titular podrá solicitar la transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el límite máximo que por viaje corresponda al tipo de **voucher** contratado y que surge de lo informado en el **cuadro de prestaciones**. El costo de la transferencia de fondos estará a cargo de **la prestadora**. Se entiende que el Titular deberá arbitrar los medios para que **la prestadora** reciba antes de efectuar la transferencia la totalidad del monto a transferir en sus oficinas o donde le sea solicitado.

### **34) Garantía de gastos de cancelación de viaje, BENEFICIO:**

**La Prestadora** reembolsará al titular de un **voucher** –o a los beneficiarios, según corresponda-, hasta la **SUMA** indicada en el **cuadro de prestaciones**, los gastos por servicios no reembolsables por parte de terceros, pagados anticipadamente por el **TITULAR** en concepto de hospedaje en hotel y/o de cargos por cancelación de la utilización de un **TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO**, en caso de que el **TITULAR** se vea

impedido de iniciar el **VIAJE** debido a incendio o robo en la residencia habitual del **TITULAR, ENFERMEDAD DE CARÁCTER SÚBITO, ACCIDENTE** o fallecimiento, ya sea del propio **TITULAR**, de su **COMPAÑERO DE VIAJE** o de algún **MIEMBRO DE LA FAMILIA del TITULAR** o de su **COMPAÑERO DE VIAJE**, siempre y cuando el **TITULAR** haya reservado y pagado o esté legalmente obligado a pagar estos costos antes que ocurrieran las mencionadas eventualidades y que las mismas se produjeran con posterioridad a la contratación de un **VOUCHER**.

La **Prestadora** se reserva el derecho de realizar una pericia médica o técnica comprobatoria.

**Importante:** 1) En el caso de Cancelación del Viaje, la **PRESTADORA** y el operador de turismo respectivo deberán ser notificados en un plazo máximo de 24 horas desde la ocurrencia del **SINIESTRO**. Vencido este plazo, la **PRESTADORA** no se responsabilizará por multas o penalidades adicionales, cualquiera sea su naturaleza.

### **35) Garantía de gastos por cancelación de viaje por diagnóstico positivo de Covid-19:**

La Prestadora se hará cargo, hasta el monto máximo indicado para este concepto únicamente en los vouchers donde el mismo este explícitamente detallado en el cuadro de prestaciones, de la pérdida irrecuperable de depósitos o gastos pagados por anticipado por el Titular en forma previa al inicio de su viaje, por los servicios que se enumeran en forma taxativa a continuación y que formen parte del viaje, siempre que la cancelación o interrupción se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia del diagnóstico positivo de Covid-19 del Titular, que imposibilite la iniciación y/o prosecución de su viaje, o suspenda su curso:

- (1) Servicios de transporte terrestres o aéreos;
- (2) Gastos de alojamiento;
- (3) Cruceros y
- (4) Excursiones o Espectáculos.

Solo se considerarán a los efectos de esta garantía, los servicios que tenían fecha de ejecución dentro del período de vigencia inicial del servicio contratado.

Será imprescindible para acceder a esta garantía que se cumplan las siguientes condiciones:

(1) Que el Titular haya adquirido y pagado los servicios de la Prestadora con una antelación mínima de 5 días (cinco días) previos a la fecha de realización del test de COVID-19.

(2) Que el Titular comunique La Prestadora en forma fehaciente y dentro de las 24 (veinticuatro) horas, el diagnóstico positivo de COVID-19 recibido. La Prestadora podrá verificar con su equipo médico el hecho denunciado.

Vigencia de la garantía: Esta garantía rige desde el momento en que el Titular contrate el viaje y hasta la finalización del mismo.

Requisitos para acceder a la garantía:

Además de los estipulados en los puntos anteriores, el Titular deberá dar cumplimiento a lo indicado en las Cláusulas 7) y 40) y entregar a La Prestadora una carta indicando los motivos que dan origen a la cancelación o interrupción, a la cual deberá adjuntar los siguientes elementos:

- (1) Pasajes de ida y regreso completos, y constancia de anulación total de los mismos;
- (2) Fotocopia del pasaporte; con los requisitos legales de vigencia correspondientes para el viaje contratado;
- (3) 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;
- (4) Certificado de las compañías prestadoras (compañía aérea, compañía de cruceros, hotel y/o operador mayorista) indicando la penalidad aplicada y el monto del reintegro percibido (si lo hubo) o bien que no percibió ningún reintegro de dicho prestador;
- (5) Certificado médico y Análisis de Laboratorio que especifique Covid-19 Positivo;
- (6) Constancia del vínculo familiar, de corresponder;
- (7) A requerimiento de La Prestadora, copia de la visa de entrada al país de destino.

La falta de cumplimiento de cualquiera de los requisitos estipulados no dará lugar a la garantía.

### **36) Concierge:**

El Titular de un voucher, que expresamente incluya dicho servicio, podrá acceder a los siguientes servicios de asistencia Concierge:

- a) **Información de viajes:** el Titular podrá solicitar la coordinación de itinerarios y excursiones; consultar requisitos de visas, pasaportes, permisos de entrada, vacunas y documentación; información meteorológica; cotización y cambios de divisas; información sobre el país destino de su viaje y sus principales ciudades; información sobre los usos y costumbres en los lugares que va a visitar.
- b) **Asistencia y arreglos en viaje:** el Titular podrá requerir la reserva de vuelos locales e internacionales; reserva en hoteles; reserva para alquiler de vehículos, incluyendo automóviles standard, de lujo, limousines, remises, taxis; servicios de traducción.
- c) **Espectáculos y eventos:** la prestadora brindará información sobre horarios y entradas para espectáculos especiales, para la ópera, el ballet, los teatros, conciertos, museos y otras actividades y eventos culturales, así como eventos deportivos.
- d) **Restaurantes:** el Titular tendrá a su disposición un servicio de información y/o reservas en restaurantes, pudiendo solicitar asesoramiento en lo referente a:

- i) tipos de comida; ii) nivel de precios;
- iii) indicaciones para llegar al restaurante; iv) reservas para grupos.

En todos los casos, las reservas se realizarán de acuerdo a la disponibilidad de cada restaurante y siempre y cuando no sea requerido un cargo por ello.

e) **Información de entretenimientos:** la prestadora brindará información referente a excursiones y visitas a lugares de interés; asesoramiento de horarios y reservaciones de canchas de tenis, campos de golf, spa, gimnasios y clubes deportivos; información sobre deportes especiales que el Titular puede practicar en el área.

f) **Regalos y asistencia en compras:** la prestadora brindará sugerencias e ideas referidas a regalos; podrá asistir al Titular con información sobre reconocidos lugares donde comprar; y gestionará la localización de artículos difíciles de encontrar. **La prestadora** no realizará bajo ninguna circunstancia transacciones económicas a nombre o por cuenta del Titular, limitándose a brindar al mismo la información pertinente. **La prestadora** no asume ninguna responsabilidad por la errónea o irregular utilización del servicio; como así tampoco por la calidad, garantía, cumplimiento de especificaciones, funcionamiento, trámites y/o cargos aduaneros de corresponder, ni aplicabilidad del producto o servicio de terceros que el Titular adquiera bajo recomendación del Servicio Concierge.

g) **Exclusiones y restricciones particulares del servicio:**

i) **La prestadora** denegará cualquier solicitud que, a su exclusivo juicio, considere:

a) se realiza con fines de reventa, uso profesional o comercial; b) es imposible de realizar u obtener; c) resultare sujeta a riesgos (por ejemplo, si proviene o debe gestionarse por medios no legales); d) resultare violatoria de disposiciones, reglamentaciones o leyes nacionales o internacionales, de acuerdo al/los ámbito/s que corresponda/n; e) aquellas que violen la privacidad de otras personas; f) aquellas que considere inmorales o faltas de ética; g) aquellas cuyo único objeto sea la comparación de precios.

ii) **La prestadora** se reserva el derecho a negar cualquier solicitud o finalizar el trabajo en una solicitud en curso en cualquier instante de tiempo y sin obligación alguna por las consecuencias de tal actitud. Si una petición es denegada, **la prestadora** comunicará este hecho al Titular e intentará brindar una o múltiples alternativas.

iii) **La prestadora** no realizará bajo ninguna circunstancia transacciones económicas a nombre o por cuenta del Titular, limitándose a brindar al mismo la información pertinente. **La prestadora** no asume ninguna responsabilidad por la errónea o irregular utilización del servicio; como así tampoco por la calidad, garantía, cumplimiento de especificaciones, funcionamiento, trámites y/o cargos aduaneros de corresponder, ni aplicabilidad del producto o servicio de terceros que el Titular adquiera bajo recomendación del Servicio Concierge).

**37) Sport/Deportes:**

Exclusivamente para aquellos vouchers que incluyan explícitamente esta prestación

detallada en el voucher como “Beneficios Aplicados: Asistencia médica para deportes (monto)”, y dados los supuestos indicados en las cláusulas 1) a 10) de las presentes Condiciones Generales, la prestadora brindará adicionalmente al Titular los siguientes servicios:

- a) **La prestadora** brindará a su cargo los servicios de Asistencia Médica requeridos como consecuencia de la práctica o la participación del Titular en competencias de cualquier deporte de los que se encuentran excluidos en la cláusula **40) apartado XIV)** de las presentes condiciones generales exceptuando y excluyendo para cualquier tipo de voucher el uso o la practica de: paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, aladeltismo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua , Escalamiento de montañas donde se haga uso de sogas o guías, Espeleología, Barranquismo, Rafting, Bungee -jumping, Kayak, Wave Runner, Caza, Montañismo, Mountain Bike, Paracaidismo, Parapente, Parasail,Planeo etc., sin que ésta enumeración tenga carácter taxativo, siempre y cuando las mismas se realicen en los ámbitos expresamente adecuados y/o autorizados a tal fin; se obviarán en consecuencia y al efecto de esta prestación las exclusiones mencionadas en la cláusula **40)xiii) y 40)xiv)**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula **10)k)**.b)
- b) **Exclusiones Particulares:** se encuentran excluidos de la prestación asistencial, tanto para los supuestos de enfermedad como de Accidente, los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación:i) Consecuencias derivadas de la práctica, tanto profesional como amateur, de alpinismo, boxeo, bungee jumping, motocross y buceo en aguas abiertas.c) el resto de las Condiciones Generales mantiene plena vigencia, salvo aquellos aspectos expresamente modificados por la presente cláusula.d) En los casos donde el voucher no indicase explícitamente “Beneficios Aplicados: Asistencia médica para deportes (monto)” y solo figure “Practicas Deportivas\* (monto)” dentro del cuadro de Prestaciones, la Prestadora brindará a su cargo los servicios de Asistencia Médica requeridos como consecuencia de la práctica deportiva única y exclusivamente cuando esta sea de manera amateur , siempre y cuando las mismas se realicen en los ámbitos

expresamente adecuados y/o autorizados a tal fin y no se encuentren expresadas en las exclusiones mencionadas en la clausula **40)xiii) y 40)xiv)**.

### **38) Embarazadas :**

Dados los supuestos indicados en las cláusulas **1) a 10)** de las presentes Condiciones Generales, **la prestadora** brindará adicionalmente al Titular los siguientes servicios:a) **Embarazadas: la prestadora** se hará cargo de los gastos originados por complicaciones que pudieran surgir vinculadas al embarazo, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos, mediando siempre la solicitud del equipo médico interviniente y con autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de **la prestadora**; se obviarán en consecuencia y al efecto de esta prestación las exclusiones mencionadas en la cláusula **40)ix) y 40)x)**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula **10)k)**.b)

**Exclusiones Particulares:** se encuentran excluidos de la prestación asistencial, tanto para los supuestos de enfermedad como de Accidente, los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación:i) Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consulta médica como estudios relacionados; partos y cesáreas de curso normal y a término;

ii) Abortos provocados;

iii) Los gastos médicos y de todo tipo relacionados con el recién nacido (como por ejemplo nursery, neonatología, alimentación, etc., sin que esta enumeración sea taxativa).

d) **IMPORTANTE:** serán condiciones esenciales para la validez de esta prestación:i) que a la fecha de inicio del viaje o de inicio de vigencia del **voucher** (la que sea anterior), el embarazo de la Titular no supere la semana 25;

ii) que a la fecha de inicio del viaje o de inicio de vigencia del **voucher** (la que sea posterior), la edad de la Titular no supere los 40 años.

iii) **La prestadora** se reserva el derecho a requerir toda la documentación necesaria para corroborar las condiciones antedichas.

iv) el resto de las Condiciones Generales mantiene plena vigencia, salvo aquellos aspectos expresamente modificados por la presente cláusula.

v) Exclusivamente para aquellos vouchers que incluyan explícitamente esta prestación detallada en el voucher como “Beneficios Aplicados: Embarazadas (monto)” **la prestadora** se hará cargo de los gastos originados por complicaciones que pudieran surgir vinculadas al embarazo hasta la semana 32, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos, mediando siempre la solicitud del equipo médico interviniente y con autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de **la prestadora**; se obviarán en consecuencia y al efecto de esta prestación las exclusiones mencionadas en la cláusula 40)ix) y 40)x).

### **39) Compensación por gastos de emisión de Pasaporte provisorio:**

En el caso que el Titular sufriese la pérdida, extravío o robo del Pasaporte durante su viaje, **la prestadora** reintegrará a su regreso una suma de dinero, cuyo límite se especifica en el **cuadro de prestaciones**, en concepto de los gastos incurridos en la tramitación de un Pasaporte provisorio de reemplazo, siempre y cuando se cumplan las condiciones que se detallan a continuación:

a) Que el robo, pérdida o extravío se haya producido durante el viaje del Titular.

b) Que la vigencia del **voucher** comprenda tanto a la fecha del siniestro como a la fecha de tramitación del reemplazo.

c) Que el titular presente toda la documentación que acredite la ocurrencia del evento y la validez de los gastos incurridos.

d) Que el Titular informe a la Central Operativa de la **prestadora** de la ocurrencia del hecho dentro de las 48 horas inmediatas al mismo.

#### 40) Exclusiones Generales a los servicios asistenciales:

Se encuentran excluidos de toda prestación asistencial, y bajo todo supuesto, el tratamiento y/o gastos de los eventos que se detallan a continuación: i) Enfermedades benignas o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.

ii) Enfermedades preexistentes con la definición y alcances previstos en las cláusulas :1)f)vi), 9)a) y 9)b).

iii) De las recaídas y convalecencias de toda afección contraída antes de la fecha de inicio de la vigencia del **voucher** o de la iniciación del viaje, la que sea posterior.

iv) Enfermedades crónicas y/o agudas contraídas antes del viaje, ya sea el control como sus consecuencias.

v) Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos, acupuntura, fisio-kinesioterapia fuera de lo expresamente indicado en la cláusula **10)d)**, maso terapia, curas termales; podología, tratamientos con medicinas no convencionales o alternativas, cirugías plásticas estéticas o reparadoras, cura de reposo.

vi) Tratamiento de trastornos psíquicos, de enfermedades mentales o psicopáticas, de enfermedades o accidentes producidos por la ingestión de drogas en cualquiera de sus variantes (narcóticos, barbitúricos así como cualquier automedicación sin receta médica que la avale) o bebidas alcohólicas, adicciones de cualquier naturaleza.

vii) Tratamiento de 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 (HIV) o variantes incluyendo el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), el complejo Relacionado o enfermedades relacionadas.

viii) Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento, oncológicas, diabetes, desordenes cardiovasculares incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis, todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean conocidas o no por el **Beneficiario**.

Para el caso de la enfermedad del Titular conocida como COVID-19 producida por el virus SARSCOV2, queda exceptuada de la presente exclusión cuando:

(a) El producto contemple en el cuadro de prestaciones que dicha enfermedad está cubierta; y (b) el destino del viaje no sea un destino no recomendado o listado como potencialmente peligroso en lo referente a esta enfermedad, por el Gobierno Nacional del país de emisión del voucher, ya sea al momento de la adquisición del voucher o bien al momento de iniciar el viaje.

Las pruebas de diagnóstico voluntarias de la enfermedad no estarán incluidas, salvo que el médico tratante así lo determine de forma explícita y esto sea derivado de un episodio agudo, las mismas deberán ser evaluadas y autorizadas previamente por la Central Operativa. Si el beneficiario llegase a abonar alguna prueba, sin previa autorización del médico tratante y la Central Operativa, no estará cubierta. Quedan expresamente excluidas de cobertura las enfermedades crónicas o preexistentes (conocidas o no por el beneficiario), así como la reagudización o agravamiento de sus signos y síntomas por padecer COVID-19, aún cuando los síntomas de la enfermedad aparezcan por primera vez durante el viaje.

Se considerará exceptuada de las Exclusiones Generales toda aquella patología generada a raíz del COVID-19, solo en caso de que el voucher contratado así lo indique y que el viaje a realizar no sea a un destino catalogado como peligroso, como potencialmente peligroso o no recomendado en relación a la situación pandémica existente. Las condiciones referidas serán tomadas en cuenta ya sea desde el momento de la adquisición del producto, o al momento mismo del inicio del viaje pretendido.

ix) Partos y estados de embarazo, a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible y de estados de embarazo posteriores a la semana 25 de gestación, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.

x) Aborto cualquiera sea su etiología (por ejemplo embarazo ectópico).

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

xii) 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.

xiii) De consecuencias derivadas de la participación del Titular en competencias deportivas (sean estas amateurs o profesionales).

xiv) De consecuencias derivadas de la práctica de deportes peligrosos (sea o no profesional) tales como paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, aladeltismo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua, deportes con tabla tales como surf, skate, windsurf, sandboard, wakeboard, kitesurf, navegación en corrientes rápidas (balsas, gomones, etc.) aviación, rugby, así como deportes invernales como ski, snowboard, etc., cuando estos sean practicados fuera de pistas reglamentarias.

xv) De accidentes o las consecuencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, cualquier clase de competencia o exhibición de pericia o velocidad con vehículos mecánicos.

xvi) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia de catástrofes climáticas de cualquier tipo, eventos climáticos fortuitos o hechos de fuerza mayor tales como fenómenos sísmicos, terremotos de cualquier intensidad, inundaciones, huracanes, avalanchas y otros fenómenos atmosféricos, acontecimientos catastróficos originados por la energía atómica.

xvii) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido por actos que impliquen alteración del orden público por cualquier causa, guerra civil o internacional declarada o no, rebelión, sedición, motín, tumulto popular, invasión, hostilidades (guerra declarada o no), revolución, insurrección militar o usurpación del poder, vandalismo, guerrilla o terrorismo tanto en condición individual como general cualquiera sea su exteriorización (física, química o biológica), movilizaciones de carácter político o gremial (huelgas; lock out); secuestros, duelo, riña.

xviii) Enfermedades ocurridas durante un viaje realizado contra prescripción médica.

xix) Tratamientos que se encuentren en cualquier fase de investigación o experimental, sin limitación alguna (por ejemplo: drogas, prótesis, procedimientos, etc.), por lo que el **Beneficiario** deberá abstenerse de optar por la utilización de los mismos, aún en el caso de que el prestador que lo aplique fuera contratado por la **prestadora**.

xx) Todo tipo de accidentes, lesiones, complicaciones o secuelas que se hubieran producido antes, durante o después de la realización de tareas laborales que el Titular estuviera ejerciendo, aun con Delegaciones de Empresas y/o Instituciones de su país de origen (Accidentes laborales). Esta exclusión no aplica para aquellos **vouchers** vendidos a Empresas que contraten los servicios de la **prestadora** para los viajes con motivos laborales que realicen sus dependientes o empleados.

xxi) Accidentes que el Titular, por acción u omisión, provoque dolosamente o con culpa grave, o el Titular los sufra en empresa criminal. A los efectos de esta cláusula, se entiende por "culpa grave" a la acción groseramente negligente cometida por el **Beneficiario**, cuyo resultado, de obrar de esa manera, hubiera sido previsto por cualquier persona razonablemente diligente.

xxii) Actos ilícitos del Titular contrarios a la Ley del país en el cual la enfermedad o lesión ocurre, inclusive la conducción de cualquier tipo de vehículo con un nivel de alcohol en la sangre más alto que el permitido.

xxiii) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia de la participación del Titular en la prueba de prototipos de aviones, automóviles u otros vehículos de propulsión mecánica, de la intervención en ascensiones aéreas (excepto aerosillas o funiculares) o en operaciones o viajes submarinos, del uso de aeronaves, incluyendo

helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros, o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.

xxiv) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia del desempeño de las

profesiones de acróbata, domador de potros o fieras y tareas de manipuleo de explosivos o exposición a radiaciones atómicas.

xxv) Los chequeos y tratamientos prolongados y las visitas médicas de control que no sean consecuencia de la patología que motivó la consulta y/o correspondan a dolencias preexistentes o expresamente excluidas según lo dispuesto en las cláusulas **9)** y en la presente cláusula, punto **0**; los chequeos médicos de rutina o cualquier otro examen en los cuales no existan indicaciones de trastornos de salud.

xxvi) Las visitas a profesionales o especialistas cuando el objeto es la reposición de medicamentos, lentes, lentes de contacto, etc. por pérdida, robo u olvido de los mismos, exámenes médicos preescolares/universitarios, aplicación de vacunas, descartables, toda práctica de enfermería (acompañamientos, aplicaciones inyectables, nebulizaciones, drenajes, vendajes, curaciones, controles de glucosa, de presión, etc.).

xxvii) Los gastos de prótesis y órtesis de todo tipo, artículos de ortopedia, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, etc.

xxviii) Los gastos de hotel y medios de transporte que no hayan sido expresamente autorizados por **la prestadora** así como los de restaurantes.

xxix) En los casos de internación se encuentran excluidos los gastos extras y de acompañantes.

xxx) Aquellos gastos de cualquier índole incurridos por el titular a causa de incumplimiento o quiebra de compañías de transporte (marítimo, aéreo o terrestre), agencias de viaje u operadores con el que hubiera contratado su tour o excursiones.

xxxi) En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base, y/o que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con una dolencia previa, **la prestadora** queda relevada de prestar sus servicios de conformidad con lo previsto en la cláusula **9)** y el punto **0** de la presente. A tal fin **la prestadora** se reserva el derecho de estudiar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

xxxii) Accidentes derivados del uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boletos o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.

xxxiii) UNICAMENTE para los vouchers del plan Work and Travel Basic quedaran excluidas algunas enfermedades o dolencias Excluidas, así como sus consecuencias y complicaciones, existen enfermedades y/o dolencias que por su evolución y aparición se pueden considerar súbitas o agudas; sin embargo esto no quiere decir que no tengan y/o sean agudizaciones de enfermedades y/o dolencias de base y/o consideradas preexistentes, las cuales también se encuentran excluidas, incluyendo pero no limitadas a:

- a) Enfermedades cardiovasculares, tensión arterial (Hipertensión e hipotensión), ataque cardíaco, aterosclerosis, infarto al miocardio, trombosis coronaria, oclusión coronaria, angina de pecho, espasmo de arterias coronarias, apoplejías cualquiera fuera su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- b) Enfermedades metabólicas y gastrointestinales, gastritis, apendicitis, diabetes, hepatitis, 22 pancreatitis, úlceras, cualquier tipo de sub oclusión intestinal, divertículos y diverticulosis cualquiera fuera su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- c) Enfermedades e Infecciones Renales, cólicos nefríticos, pielonefritis, cualquiera fuera su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- d) Enfermedades respiratorias, inducidas por alergia, asma.
- e) Sarcoidosis.
- f) Enfermedades óseas, osteoporosis.
- g) Catarata, glaucoma y pterigiión.
- h) Extracción de amígdalas.
- i) Hipo e hipertiroidismo.
- j) Hernias.
- k) Próstata.
- l) Enfermedades reumáticas, artritis.
- ll) Enfermedades Neuromusculares, cefalgia (dolores de cabeza), migrañas cualquiera sea su etiología, enfermedad de Alzheimer, enfermedad de Parkinson, dolor en la espalda.
- m) Laberintitis
- n) Cáncer, tumores, neoplasias, cualquiera fuera su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- ñ) Reflujos gastroesofágicos, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- o) Diagnósticos, lesiones, y/o defectos congénitos.
- p) Sincope y/o colapso Cirugías: Plástica estética y/o reconstructiva, mamoplastía, ginecomastía, así como tratamientos u operaciones por obesidad.
- q) Estados post cirugías, bariátricas, bandas gástricas o algún tipo de cirugía digestiva.
- r) Complicaciones derivadas del uso de métodos anticonceptivos.
- s) Vértigos de cualquier tipo.
- t) Gastos por concepto de compra de órganos.
- u) Dolores inespecíficos cualquiera fuera su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- v) Infarto cerebral de cualquier tipo, infarto y/o estado lacunar, parálisis facial cualquiera fuera su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- w) Cuidado pediátrico, incluyendo cuidados de los pies relacionados con uñeros, callos, pies planos, arcos débiles, pies débiles y soportes de zapatos de cualquier tipo, así como zapatos ortopédicos.
- x) Consecuencias y tratamientos por menopausia, climaterio.

#### 41) Seguro en caso de Invalidez Total y Permanente a causa de un accidente:

Exclusivamente para aquellos vouchers que incluyan explícitamente esta prestación detallada en el voucher como “Beneficios Aplicados: INVALIDEZ TOTAL PERMANENTE POR ACCIDENTE” y la misma haya sido abonada de manera correspondiente.

a) **RIESGO ASEGURADO:** Incapacidad total y permanente, únicamente como consecuencia de accidente y mientras el Titular se encuentre de viaje.

**IMPORTANTE:** Entiéndase como incapacidad permanente una invalidez permanente determinada con prescindencia de la profesión u ocupación del Titular, causada por un accidente.

b) **SUMA ASEGURADA:** La suma máxima asegurada es la indicada en su voucher. El monto de la indemnización estará determinado por la naturaleza y gravedad de la lesión sufrida y según los porcentajes que se indican a continuación:

(1) Estado absoluto e incurable de alienación mental, que no permita al Titular ningún trabajo u ocupación por el resto de su vida: 100% (2) Fractura incurable de la columna vertebral que determine la invalidez total y permanente: 100%

**IMPORTANTE:** en caso de accidente que involucre y afecte a más de un Titular de **voucher**, la responsabilidad máxima de la **prestadora** y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados la suma por evento indicada a tal efecto en el **cuadro de prestaciones**, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, manteniéndose el límite máximo del Titular que corresponda según el tipo de **voucher** contratado para cada Titular.

c) **EXCLUSIONES:** Todas las exclusiones de aplicación habitual y/o legal para este tipo de coberturas como se expresan en las presentes condiciones generales del servicio.

La cobertura no será válida a ningún efecto dentro del país de residencia del titular, ni dentro del país de emisión de la tarjeta, ni dentro del país donde se encuentre el titular en el momento de adquirir la misma.

d) **OTRAS DISPOSICIONES:** Por pérdida total se entiende aquella que tiene lugar por la amputación o por la inhabilitación funcional total y definitiva del órgano lesionado. Cuando la invalidez parcial llegue al 80% se considerará invalidez total y se abonará por consiguiente íntegramente la suma asegurada.

#### e) **REQUISITOS PARA OBTENER LA INDEMNIZACION**

Para la obtención de la indemnización, el titular deberá cumplir los requisitos expresados en la clausula 7) **Obligaciones del Titular** de las condiciones generales del servicio de asistencia al viajero Assistravel.

### **CAPITULO III – Consideraciones Adicionales**

#### 42) Requisitos para la emisión de un nuevo voucher:

El **voucher** deberá ser adquirido indefectiblemente con anterioridad a la fecha de iniciación del viaje del Titular, es decir que no podrá adquirirse estando el Titular en el extranjero luego de iniciado su viaje. Sin perjuicio de lo antedicho, cuando el Titular prolongue imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar la emisión de un nuevo **voucher** bajo las siguientes condiciones: a) El Titular deberá solicitar la emisión del nuevo **voucher** exclusivamente a la Central Operativa de **la prestadora**, debiendo informar todas las asistencias y/o servicios recibidos

así como informar cualquier circunstancia que pudiera dar lugar en el futuro a un pedido de asistencia de su parte.

b) La solicitud de emisión del nuevo **voucher** deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del **voucher** original.

c) El Titular deberá arbitrar los medios para efectuar el pago y recibir la documentación pertinente, por los canales puestos a disposición por **la prestadora**.

d) El nuevo **voucher** emitido en las condiciones mencionadas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del **voucher** original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo **voucher**, independientemente de que las gestiones o tratamientos en curso hayan sido indicados por **la prestadora** o por terceros.

e) En todos los casos **la prestadora** se reserva, a su exclusivo criterio, el derecho de acceder o no a la nueva emisión solicitada.

#### **43) Franquicia o deducible a cargo del Titular:**

Los servicios asistenciales podrán tener una franquicia o deducible a cargo del Titular para cada evento producido durante el viaje, cuyo importe se especifica en el **cuadro de prestaciones**. Es un monto fijo y determinado informado en los productos que tengan este concepto incluido, que será a cargo del Titular y que deberá ser abonado por éste al momento de brindársele la asistencia médica, en concepto de pago inicial obligatorio y que no será reintegrado bajo ningún concepto. En caso de utilizar nuevamente los servicios de asistencia médica por hechos que no tengan ninguna relación con las anteriores asistencias médicas solicitadas, el Titular deberá abonar nuevamente el copago al momento de ser atendido. En caso que el Titular no abone la Franquicia/Deducible respectivo con antelación a su asistencia médica ambulatoria, atención odontológica o durante su internación hospitalaria ya sea por enfermedad y/o accidente, la prestadora se exime del pago de toda cuenta resultante que esta(s) asistencia(s) origine(n).

Esta Franquicia/Deducible deberá ser abonado a la prestadora mediante los medios que la misma disponga y de modo excepcional podría abonarse al prestador médico

#### 44) Subrogación:

Cuando las prestaciones establecidas en estas Condiciones Generales estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio, el Titular se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes, funcionando los beneficios otorgados por este **voucher** en exceso de los pagos que el Titular reciba de los aseguradores u otros prestadores. Asimismo **la prestadora** se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el Titular o sus herederos, hasta el costo total de los servicios por ella suministrados. El Titular se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **la prestadora** dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas corridas de intimado el Titular al efecto.

#### 45) Circunstancias Excepcionales:

En caso de no poder seguir el Titular el procedimiento previsto en la cláusula 6) de estas Condiciones Generales por dificultades en los medios de comunicación, **la prestadora** cumplirá con sus prestaciones en los plazos mínimos posibles de acuerdo a la demora producida por esas dificultades.

#### 46) Reserva:

**La prestadora** se reserva el derecho de exigir al Titular del **voucher** el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del período de vigencia del **voucher** de acuerdo a lo establecido en la cláusula 5) y/o en forma diferente a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.

#### 47) Servicios adicionales:

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

#### 48) Servicios no acumulativos:

En ningún caso **la prestadora** prestará los servicios de asistencia al viajero establecidos en las presentes Condiciones Generales, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, en tanto y cuanto el Titular solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a **la prestadora**.

#### **49) Prescripción:**

Toda acción derivada de la relación que se constituya entre el Titular y **la prestadora** prescribirá a los dos (2) años, a contar de la ocurrencia del hecho que la originara.

#### **50) Agentes directos:**

Las personas y/o profesionales designados por **la prestadora** son tenidos como agentes directos del Titular del **voucher** sin recurso de naturaleza alguna contra **la prestadora** en razón de tal designación.

#### **51) Enumeración de servicios aplicables**

Sólo son de aplicación aquellas prestaciones explícitamente enunciadas en el cuadro de prestaciones del **voucher**, con el alcance y límites indicados.

**52) Constancia:** EL ADQUIRENTE DEL SERVICIO HA ANALIZADO Y SE LE HA EXPLICADO EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LA PRESTACION CONTRATADA CON CARÁCTER PREVIO A SU ADQUISICIÓN, SIENDO CONSTANCIA DE ELLO EL TICKET O FACTURA DE VENTA.