universal assistance A company of ZURICH

IMPORTANTE - Sr. Pasajero: Para gozar de todos sus derechos, conforme a las Condiciones Generales del Servicio, siempre deberá comunicarse con nuestra Central Operativa en el momento en que se presente el evento por el que requiera asistencia. Comuníquese al número de teléfono según el país en que se encuentre (líneas gratuitas salvo por aquellos indicados con (*) en los que deberá solicitar a la operadora una llamada por cobro revertido o realizar la llamada de forma directa y presentar luego el comprobante para el reintegro del gasto).
Los números gratuitos son solamente accesibles desde líneas locales en cada país, pudiendo ser líneas fijas, móviles o teléfonos públicos dependiendo de las restricciones locales. No será posible contactarse a dichos números gratuitos desde celulares en roaming, en ese caso se deberán utilizar los números indicados con (*).

Alemania	0800-182-6422	**Japón**	0053-153-0002
Argentina	0800-999-6400	**México**	800-123-3363
Argentina (*)	011-4323-7777	**México (*)**	55-4160-8466
Australia	1800-687-163	**Nueva Zelanda**	0800-764-910
Bolivia	800-100-717	**Panamá**	507-838-6896
Brasil	0800-555-6651	**Paraguay**	009800-542-0051
Brasil (*)	11-4040-4337	**Perú**	0800-54-248
Chile	1888-0020-0668	**Perú (*)**	1708-5361
Chile (*)	2-2583-2081	**Portugal**	800-854-006
China	4001-202-317	**Puerto Rico**	1877-274-9383
Colombia	01800-954-0511	**Reino Unido**	0808-101-2747
Costa Rica	0800-054-2044	**Reino Unido (*)**	20-3769-8777
Ecuador	1800-102-028	**República Dominicana**	1800-751-3457
El Salvador	800-6757	**República Dominicana (*)**	1-829-946
España	900-752-213	**Sudáfrica**	0800-983-638-6401
España (*)	91186-8911	**Suecia**	020-127-760
Estados Unidos	1844-229-4864	**Suiza**	0800-561-349
Estados Unidos (*)	1-305-590-8016	**Tailandia**	1800-32020
Francia	0800-912-831	**Uruguay**	000-405-4085
Holanda	20-262-2471	**Uruguay**	2903-0576
Israel	1809-455-511	**Venezuela**	0800-100-5640
Israel (*)	2374-0250		
Italia	800-874-447		

Desde el resto del mundo comuníquese por cobro revertido al +54-11-4323-7777. En el caso eventual de que por causas de fuerza mayor fehacientemente justificadas no pueda comunicarse a los números arriba indicados, llame desde el exterior al +54-11-4323-7777 o al +54-11-5275-5400, o bien desde Argentina al 011-5275-5400. Fax: +54-11-4323-7788.
E-mail: asistencias@universal-assistance.com
Nota: El símbolo + significa que se deberá marcar el prefijo o código internacional de salida del país en que se encuentra. En caso de **llamadas por cobro revertido deberá solicitarlas a la operadora telefónica local.**

INDICE DE CONTENIDOS

CAPITULO I – Generalidades 3
1) Generalidades y Definiciones 3
2) Características del voucher: 4
3) Viaje – Ámbito Territorial: 4
4) Vigencia de los servicios: 5
5) Procedimiento para realizar todas las gestiones de servicio con la prestadora: 5
6) Obligaciones del Titular: 6
7) Reintegros: 6
8) Alcances de la prestación: 7
CAPITULO II – Prestaciones 8
9) Asistencia Médica por enfermedad o accidente: 8
10) Prótesis y ortesis: 9
11) Traslados sanitarios 9
12) Repatriaciones Sanitarias: 10
13) Acompañamiento de menores: 10
14) Traslado de familiar: 10
15) Viaje de regreso del Titular: 10
16) Reintegro de gastos por imposibilidad de embarque: 11
17) Gastos de hotel por convalecencia: 11
18) Transmisión de mensajes urgentes: 12
19) Asistencia en caso de extravío de documentos y/o tarjetas de crédito: 12
20) Línea de Consultas: 12
21) Repatriación o Traslado de restos: 12
22) Asesoramiento y compensación por pérdida de equipaje 12
23) Requisitos para la compensación por pérdida de equipaje (tramos aéreos, marítimos o fluviales) 13
24) Asesoramiento y gastos por demora de equipaje: 14
25) Rotura de equipaje marítimo 14
26) Protección ante daños de equipaje en aéreos 15
27) Pérdida y Demora - Derecho a un solo beneficio por viaje - Compensaciones no acumulables 15
28) Traslado de ejecutivos por emergencias 16
29) Regreso anticipado por siniestro en el domicilio 16
30) Anticipo de fondos para fianzas 16
31) Asistencia Legal 16
32) Transferencia de fondos: 16
33) Upgrade de Preexistencia 17
34) Secure Gift 17
35) Concierge 18
36) Práctica recreativa de deportes: 19
37) Upgrade Deporte 19
38) Asistencia médica embarazadas: 20
39) Alquiler de Notebook o similares 20
40) Llamada en conferencia 20
41) Reintegro de gastos por vuelo demorado o cancelado: 20
42) VIP DELAY: Condiciones de Uso. 21
43) Traducción de documentos comerciales 21
44) Reposición de pasaportes 22
45) Chequeo de Bienestar: 22
46) Existencia de seguros 22
47) Upgrade de Servicio de asistencia a Mascotas: 24
48) Exclusiones Generales a los servicios asistenciales 25
CAPITULO III – Consideraciones Adicionales 27
49) Franquicia o deducible a cargo del Titular 27
50) Subrogación 28
51) Circunstancias Excepcionales 28
52) Reserva 28
53) Servicios adicionales 28
54) Servicios no acumulativos 28

55) Prescripción 28
56) Agentes directos 28
57) Enumeración de servicios aplicables 29
58) Sanciones internacionales: 29
59) Constancia 29
60) Oficinas de la prestadora 29
Notas 29

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 **texto** y hasta los límites y con las características que se informan en el **cuadro de prestaciones del voucher**.

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 substituto 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 comprendidos poseen un límite de gastos en concepto de asistencia médica establecido para cada producto, por todo concepto y por viaje. Los límites de gastos por enfermedad o accidente son recíprocamente excluyentes.

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, días corridos por viaje, fecha de emisión y el nombre de la agencia de turismo o entidad emisora.

ii) **PRESTADORA:** Es Universal Assistance y/o sus empresas afiliadas o relacionadas según el país de emisión del voucher, en adelante en estas Condiciones Generales "**La prestadora**".

iii) **TITULAR:** es la persona o personas (consumidor/es) incluidos en el voucher para los cuales se contratan los servicios de **la prestadora** y se beneficiarán con el contrato de Prestación de Servicios al Viajero. En ese sentido, todos los Beneficiarios incluidos en el voucher serán considerados a los efectos de las prestaciones como titulares.

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) **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.

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.

x) **LÍMITE DE EDAD:** Es la edad máxima y/o mínima que debe tener el pasajero al momento de la emisión del **voucher**. Sin perjuicio de ello, algunas prestaciones podrán tener condiciones especiales que constarán detalladas en el **voucher** en la condición particular.

xi) **Autoridad gubernamental competente:** se entiende por autoridad gubernamental aquel órgano del gobierno responsable que emita regulaciones relacionadas con aspectos migratorios, turísticos y de salud tanto en el respectivo país de origen como de destino del viajero que hubiere adquirido el voucher de asistencia en viajes.

xii) **Kilómetros lineales**: Se debe entender kilómetros lineales como a la distancia mínima recorrida, en oposición a la distancia medida en línea recta entre los puntos.
Upgrades de cobertura: Las coberturas de upgrade incrementan el sublímite monetario de una prestación y/o modifican en el alcance previsto en este texto. Cabe aclarar que el monto del upgrade reemplaza al de la cobertura base, es decir que dichos montos no son acumulables.

xiii) **Upgrades de cobertura**: Las coberturas de upgrade incrementan el sublímite monetario de una prestación y/o modifican en el alcance previsto en este texto. Cabe aclarar que el monto del upgrade reemplaza al de la cobertura base, es decir que dichos montos no son acumulables.

2) Características del voucher:

a) 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.

b) Exclusión residencial: La prestadora no será responsable ni estará obligada a prestar cobertura a personas que residan habitualmente en Cuba, Irán, Siria, Corea del Norte o las regiones de Crimea, la República Popular de Donetsk (DNR) o la República Popular de Lugansk (LNR) de Ucrania y, por lo tanto, cualquier cobertura que hubiera sido emitida es nula y queda sin efecto para los residentes de estos países.

c) Los límites asistenciales detallados en la tabla de prestaciones del **voucher** están establecidos por viaje para cada uno de los titulares del **voucher**, salvo expresa indicación en contrario.

d) Se aclara que cuando en la tabla de prestaciones de un voucher se indiquen montos para una misma prestación expresados en monedas diferentes dichos montos no son acumulativos, por lo que el total de gastos imputados no podrá exceder en conjunto el sublímite máximo. Los topes establecidos en EUR son de aplicación en los casos de servicios prestados en países signatarios del Tratado Schengen.

e) 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 – Ámbito Territorial:

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 de su país de residencia, a la salida del Titular fuera del radio de los 100 kilómetros lineales (o la distancia indicada en el **voucher**) de la ciudad de su domicilio real y su posterior regreso a la misma.
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 todos los viajes que realice durante el período de validez del voucher según lo dispuesto en 4)a), .
e) En todos los casos serán exceptuados aquellos países involucrados en enfrentamientos bélicos internos o internacionales y aquellos carentes de infraestructura.

4) Vigencia de los servicios:

a) Los servicios tendrán validez desde la fecha de inicio de vigencia y hasta su fecha fin, ambas consignadas en el voucher, período durante el cual el Titular puede realizar un número ilimitado de viajes, 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.
b) No podrán hacerse cambios de vigencia ni se procederá a la anulación del **voucher** por ninguna razón, ni en ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia o una vez que se hubiera hecho uso de este. El titular podrá solicitar la anulación de contratación de un **voucher** dentro de los diez días corridos de la fecha de emisión siempre y cuando el mismo no haya iniciado vigencia ni se haya hecho uso de ningún servicio. (En Argentina, Ley Nº 24.240).
c) 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, excepto si el Titular presenta un caso en curso de internación en una institución sanitaria, por causas médicas cubiertas, en cuyo caso el cese de los servicios se dará con el alta médica de la institución sanitaria o bien cuando haya consumido el tope máximo de cobertura, lo que ocurra primero.

5) Procedimiento para realizar todas las gestiones de servicio con la prestadora:

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

a) Comunicarse con la Central Operativa de **la prestadora** a través de los canales disponibles e indicar:
   i) Apellido y nombre del Titular y tipo de producto que posee,
   ii) Número de **voucher o de documento**, 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 gratuito 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 7)g)

c) Si el Titular se encontrara fehacientemente imposibilitado de comunicarse con **la prestadora**, deberá proceder según lo indicado en la cláusula 6)a)
d) Todas las comunicaciones que reciban las Centrales Operativas, por razones de seguridad y de calidad, podrán ser grabadas y registradas. Si el Titular no deseara que su voz quedara registrada deberá hacérselo saber al operador que reciba su llamado. La negativa quedará asentada. 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.

6) Obligaciones del Titular:

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

a) Contactarse con la Central Operativa y obtener la autorización de **la prestadora** antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, de acuerdo al procedimiento indicado en la cláusula 5). En caso de que el Titular por razones de fuerza mayor plenamente justificadas, no pudiera obtener la autorización previa de **la prestadora** para su atención, deberá ponerse en contacto con la misma dentro del plazo improrrogable de 24 horas de ocurrido el hecho, en forma fehaciente, lo cual podrá ser realizado por quien solicita la asistencia directamente u otra persona que éste designe. En el caso de los pasajeros a bordo de un crucero el plazo máximo para gestionar la apertura del caso en la Central Operativa de la prestadora será hasta el quinto día corrido de finalizada la vigencia del voucher. Caducados los plazos establecidos, **la prestadora** quedará eximida de reconocer y tomar a cargo los gastos médicos incurridos y reportados fuera de término. En el caso de que **la prestadora** decidiera por excepción cubrir parcial o totalmente las prestaciones médicas recibidas por el titular del **voucher** y notificadas fuera de término, lo hará de acuerdo a los valores de convenio con prestadores locales.
b) Aceptar las soluciones propuestas por **la prestadora**.
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) Aceptar la denegación de solicitudes del Servicio Concierge a exclusivo juicio de **la prestadora,** en la medida que la misma sea debidamente fundamentada.
g) 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.

7) 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 6)a), deberá proporcionar a **la prestadora** todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el servicio obtenido, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición sine qua non para poder obtener una autorización o efectivización de reintegro de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, **la prestadora** quedará facultada para:
   i) denegar el reintegro conforme a la evaluación que resultare de auditar el gasto, o bien
   ii) proceder al mismo con un límite monetario máximo equivalente al que **la prestadora** hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red.

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 60 (sesenta) 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.

i) Medios de pago: Los pagos se instrumentarán de acuerdo a lo establecido por las leyes y/o regulaciones impositivas del país en que se abone..

j) Sumas no amparadas: No corresponderá el reintegro de aquellos importes tenidos como percepción y/o retención de impuestos.

k) Solicitud de reintegros: Las solicitudes de reintegros deberán tramitarse a través de la app o vía web en el sitio https://www.universal-assistance.com. o bien en las oficinas de **la prestadora** o sus representantes locales, previa coordinación de cita. Las direcciones postales pueden consultarse en www.universal-assistance.com.

l) Plazos de resolución: **La prestadora** procurará resolver las solicitudes de reintegro en un plazo no mayor a 45 días a partir del momento en que el departamento de Reintegros recibe la totalidad de la documentación requerida y necesaria para analizar la procedencia del caso. Si el titular no hubiera recibido el pago autorizado al finalizar dicho plazo, entonces deberá ponerse de inmediato en contacto por email a reintegros@universal-assistance.com o telefónicamente al (54-11) 4323-7800. Los datos que el Titular ingrese a través de la app o via web revestirán el carácter de declaración jurada y es responsabilidad del Titular la autenticidad y veracidad de los mismos. La prestadora no será responsable de la no acreditación de los importes a reintegrar en caso de omisión y/o error por parte del Titular.

8) Alcances de la prestación:

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 no, 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 y que se manifiesten luego del inicio del mismo. En estos casos la prestadora sólo reconocerá, si a su exclusivo juicio correspondiese, la primera atención por la que se determine la preexistencia de la enfermedad.

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.

9) 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) **Teleasistencia médica:** Según la naturaleza de la asistencia, **la prestadora** podrá coordinar y gestionar esta prestación cuyo objetivo es orientar y proporcionar información general sobre salud. Dependiendo del país en que se encuentre el pasajero el servicio podrá incluir la emisión de una receta médica y/o medicamentos siempre vinculados con el diagnóstico motivo de la consulta. Incluso en las situaciones en las que se pueda emitir una receta médica existirán limitaciones sobre todos aquellos medicamentos controlados por las leyes locales y/o que contengan psicofármacos, en cuyos casos solo podrá emitirse una receta médica por medio de una asistencia médica presencial.

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

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

e) **Terapia de recuperación física:** en los casos de traumatismos si el Departamento Médico de **la prestadora** lo autorizara y habiendo sido prescrito por el médico tratante, **la prestadora** tomará a cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisio-kinesioterapia, según prescripción médica, hasta un importe máximo de USD 150 (dólares estadounidenses ciento cincuenta) por sesión.

f) **Medicamentos: la prestadora** se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados para la afección que diera lugar a la asistencia de tratamiento ambulatorio, hasta el límite máximo que por viaje corresponda al tipo de **voucher** contratado y que se detalla en el **cuadro de prestaciones**. En caso de hospitalización, los medicamentos suministrados estarán incluidos sin límite dentro del tope de asistencia médica por enfermedad o accidente.

g) **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).

h) **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**.

i) **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. En caso de que el Titular hubiera obtenido el alta médica, pero la misma no lo habilitara a abordar el medio de transporte originalmente previsto, la prestadora cubrirá hasta un monto máximo de USD 1000 (mil dólares estadounidenses) por los gastos correspondientes a los controles ambulatorios posteriores al alta médica y hasta la fecha en la que pueda viajar o un máximo de 30 días (lo que ocurra primero), Solo se cubrirán las consultas ambulatorias impostergables y necesarias así como los medicamentos y exámenes de laboratorio recetados.

j) **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.
k) **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.
l) **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 48)iii), 48)iv), 48)v) y 48)viii). Se excluyen de esta cobertura el herpes genital y el virus del papiloma humano. Tampoco están cubiertos procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos, enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento ni 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.
m) 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 eventos múltiples:** en caso de accidente que involucre y afecte a más de un Titular de **voucher**, la responsabilidad máxima de **la prestadora** no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados la suma por evento indicada en el **cuadro de prestaciones**, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, y que, en ningún caso, podrá exceder el límite establecido por asistencia médica por accidente por titular.
n) 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 m), independientemente de que el Titular tuviera eventualmente emitidos más de un **voucher** o servicios con Universal Assistance. 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. En estas situaciones Universal Assistance optará por asignar los gastos al producto que más beneficie al pasajero.

10) Prótesis y ortesis:
La prestadora tomará a cargo los gastos de prótesis y ortesis, únicamente cuando esté indicado en el cuadro de prestaciones del voucher y hasta el sublímite monetario allí indicado. Se obviará, en consecuencia, la exclusión 48)xxviii). Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

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 de que el médico tratante aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, previa autorización del Departamento Médico de **la prestadora**, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente.

Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico 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**, salvo por los casos de Asistencia médica por enfermedad preexistente (o su Upgrade) en cuyo caso los gastos serán imputados a cuenta del límite de gastos por tales conceptos.

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**, salvo por los casos de Asistencia médica por enfermedad preexistente (o su Upgrade) en cuyo caso los gastos serán imputados a cuenta del límite de gastos por tales conceptos.

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 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 ida y vuelta en clase económica desde el país de residencia del Titular, para que un familiar del Titular lo acompañe, siempre que el mismo hubiera viajado sin acompañantes (o con menores) y se encontrara solo en destino al tiempo de la hospitalización. Los billetes aéreos estarán sujetos a disponibilidad de lugar. 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) Viaje de regreso del Titular:

a) **la prestadora** se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular por cambio de fecha, cuando éste sea de ida y vuelta con fecha fija o limitada de regreso o de la penalidad cobrada por la línea aérea, cuando no se pueda respetar la fecha original por razones de enfermedad o accidente del Titular, habiendo sido asistido por **la prestadora** y con autorización de la Central Operativa correspondiente. En los casos en los que el pasajero haya adquirido un ticket que no admite cambios ni siquiera abonando una penalidad, entonces **la prestadora** reintegrará un monto máximo de USD 200 (doscientos dólares

estadounidenses) en el caso de tickets aéreos internacionales. Lo antedicho es válido para otros medios de transporte y en el caso de aéreos domésticos de productos con ámbito nacional.

b) **la prestadora** se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular cuando por motivos médicos el mismo deba cambiar la modalidad de su viaje original. Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de **la prestadora**, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia de este beneficio.

c) Sin perjuicio de lo mencionado en el apartado a) anterior, si el Titular de un **voucher** se encontrara realizando un viaje en Crucero y no pudiera continuar el itinerario previsto por razones de enfermedad o accidente, **la prestadora** tomará a su cargo el costo de un pasaje de regreso al puerto de embarque o bien al próximo puerto previsto (por el medio que resultare más apropiado). Para la procedencia de este beneficio será necesario que la Central Operativa haya estado involucrada en la coordinación de la asistencia desde un primer momento y que exista autorización médica a tal fin.

d) **La prestadora** asumirá los gastos en concepto de penalidad por cambio de fecha del ticket (con idéntico criterio que lo detallado en a), cuando por razones de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar del Titular (exclusivamente padre/madre, cónyuge, hermano/s o hijo/s) en el país de residencia de éste, el Titular deba regresar anticipadamente. Para la procedencia del beneficio el Titular deberá presentar documentación que avale el vínculo, así como historia clínica del paciente.

e) También gozará de este beneficio el Titular de un **voucher** cuyo acompañante de viaje (también poseedor de un **voucher** o servicio Universal Assistance) tuviera que interrumpir imprevistamente su viaje por alguno de los siguientes motivos: i) muerte o enfermedad grave que lo obligue a regresar a su lugar de residencia, ii) muerte o enfermedad grave del cónyuge, hijo, madre, padre o hermanos por lo que regrese anticipadamente a su lugar 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.

f) Exclusiones particulares: para e) precedente, **la prestadora** abonará el costo de penalidad por cambio de fecha del ticket siempre que se respete la clase en la que el mismo fue emitido originalmente. Tanto para a) como para c) precedentes quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en la cláusula 48) 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**.

16) Reintegro de gastos por imposibilidad de embarque:

La prestadora reintegrará los gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) del Titular que, por razones médicas comprobables por el Departamento Médico de **la prestadora**, se vea imposibilitado de embarcar en el vuelo de regreso a su país de residencia. Esta prestación se brindará desde la fecha original de embarque y tendrá un límite monetario indicado 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**.

17) Gastos de hotel por convalecencia:

a) **Del titular: La prestadora** reintegrará gastos de alojamiento en hotel y gastos de alimentación necesarios 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) siempre que se haya contado con autorización del Departamento Médico de **la prestadora** y que dicha internación haya sido organizada y a cargo de **la prestadora**. Asimismo, estarán cubiertos los gastos de traslado entre el centro médico o profesional tratante y el lugar de hospedaje.

b) **Del familiar acompañante**: asimismo, **la prestadora** cubrirá los gastos de alojamiento en 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) siempre que se haya contado con autorización del Departamento Médico de **la prestadora**, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de **la prestadora**.

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

18) 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.

19) Asistencia en caso de extravío de documentos y/o tarjetas de crédito: **la prestadora** asesorará al Titular en el caso que hubiera extraviado sus documentos y/o tarjetas de crédito.

20) Línea de Consultas: **la prestadora** brindará información al Titular, a través de su Central Operativa y durante las 24 horas, los 365 días del año, referente a:

a) Hoteles, clima, moneda, consulados, embajadas, etc. de su lugar de destino.
b) Consejos generales previos al viaje en relación a las patologías y/o necesidades del cliente.
c) Información sobre medicamentos equivalentes en caso de extravío u olvido de su medicina habitual.

21) 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 ciudad del domicilio real del Titular.
c) En caso de deceso del Titular del **voucher**, y si éste hubiera viajado sin acompañantes y se encontrara solo (o con menores) en destino, **la prestadora** abonará los gastos de traslado y alojamiento de un familiar (desde el lugar de residencia del titular) para que pueda realizar los trámites y gestiones de traslado necesarias. Los tickets serán en clase económica y estarán sujetos a disponibilidad de la compañía de transporte de pasajeros. Por concepto de hotel (alojamiento, sin extras), **la prestadora** asumirá hasta USD 150 (dólares estadounidenses ciento cincuenta) por noche, por un máximo de tres noches.

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 hubieran intervenido 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 47) de las presentes Condiciones Generales.

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

22) Asesoramiento y 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, **la prestadora** abonará al Titular una

compensación que se calculará del modo que se indica a continuación, según el tipo de **voucher** contratado.

(1) Para **vouchers** que otorgan compensaciones Suplementarias: **la prestadora** abonará una compensación suplementaria o adicional a la abonada por la línea aérea de USD 80 (dólares estadounidenses ochenta) por cada kilogramo del bulto extraviado e indemnizado por la aerolínea, hasta el límite máximo que se detalla en el **cuadro de prestaciones**.

(2) Para **vouchers** que otorguen compensaciones Complementarias: **la prestadora** abonará una compensación complementaria a la abonada por la línea aérea, calculada de la siguiente manera: La diferencia entre lo abonado por la línea aérea por cada kilogramo de bulto extraviado e indemnizado y el máximo de USD 80 (dólares estadounidenses ochenta) por kilogramo; y hasta el límite máximo que para cada tipo de **voucher** se indica en el **cuadro de prestaciones**.

ii) Equipajes especiales: La compensación por extravío de equipaje debidamente despachado en bodega se calculará de acuerdo a lo establecido precedentemente, sin importar el valor de reposición de los bienes extraviados y sin importar si estuvieron o no incluidos en la franquicia libre de equipaje dispuesta por la aerolínea.

iii) Cuando la aerolínea no hubiera consignado el peso del bulto, **la prestadora** considerará el peso máximo permitido por bulto por la aerolínea, según la clase de tarifa del ticket.

iv) Foma 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) **Pérdidas ocurridas en tramos marítimos**:
Si al arribo de un crucero/buque internacional no le fuera entregado al Titular de un **Voucher** alguno de los bultos componentes de su equipaje, debidamente registrado y despachado, **la prestadora** abonará al titular una compensación, cuyo monto se especifica en el **cuadro de prestaciones**. Para su cálculo y forma de pago deben tenerse en cuenta las subcláusulas a)i)(1), a)i)(2), a)iii), a)vi), y a)iv) anteriormente detalladas.

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

a) Que **la prestadora** haya sido notificada del hecho por el Titular dentro de las 48 horas de emitido el P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario equivalente de denuncia ante la compañía transportista.

b) Que el Titular haya despachado su equipaje en la bodega de la misma unidad en la que viaja, constando en su ticket de embarque, y efectúe la denuncia por falta de entrega a la empresa responsable a su llegada a destino.

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

d) En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Titulares 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 de que siendo la indemnización ofrecida por **la prestadora** suplementaria o complementaria según el tipo de **voucher** contratado a la indemnización otorgada por la por la compañía transportista al Titular, será condición sine qua non para su pago la presentación de la constancia original extendida por la misma, que acredite haber abonado al Titular damnificado la correspondiente indemnización, así como copia de la denuncia (Formulario P.I.R. o equivalente), emitida a nombre del Titular y consignado el número de billete de pasaje correspondiente al Titular y la cantidad de kilos faltantes, el/los billetes de pasaje, el/los tickets de equipaje consignados en la documentación y el **voucher** pertinente. **La prestadora** se verá impedida de abonar su indemnización suplementaria o complementaria, según

corresponda, si el pasajero no ha percibido previamente de la compañía transportista la indemnización correspondiente.

f) Exclusiones del beneficio:
   i) En ningún caso **la prestadora** responderá por faltantes y/o daños totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en la/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo (salvo los **vouchers** que explícitamente incluyan esta prestación)
   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** fuera indemnizado totalmente por la compañía transportista, el Titular no será acreedor a ningún beneficio suplementario por parte de **la prestadora**.
   iv) Las pérdidas verificadas en vuelos o cruceros domésticos o de cabotaje, 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 descripto en los tickets de las compañías aéreas adheridas a I.A.T.A.

24) Asesoramiento y gastos por demora de equipaje:

a) Extravío mayor a ocho horas de equipaje despachado en bodega:

Si algún bulto completo componente del equipaje del Titular de un **voucher** hubiera sido extraviado por la línea aérea durante un vuelo internacional o la conexión inmediata del mismo, y no hubiera sido puesto a disposición del Titular dentro de las 8 (ocho) horas contadas a partir de la hora de arribo de la aeronave, el Titular recibirá una compensación en concepto de gastos que realice para la compra de los elementos y/o servicios 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 presentar en las oficinas de **la prestadora** la siguiente documentación: **voucher**, pasaporte, pasajes, original de la denuncia a la compañía aérea (Formulario P.I.R o equivalente.) 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 desde el momento en que rige esta prestación y hasta que el equipaje es puesto a disposición del pasajero. En caso de extravío definitivo, se procederá de acuerdo a lo establecido en las cláusulas 22), 23) y 26) de estas condiciones generales.

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 fenómenos climáticos fortuitos o hechos de fuerza mayor, según lo expresado en las cláusulas 48)xviii) y 48)xix).

d) Ante la demora en la entrega del equipaje despachado en bodega**, la prestadora** asesorará al Titular respecto de los pasos a seguir para dejar sentado el reclamo ante la línea aérea y tramitar consecuentemente la solicitud de reintegro por los gastos que la demora hubiera ocasionado.

25) Rotura de equipaje marítimo:

Si alguno de los bultos del equipaje despachado en bodega por el Titular sufriera daños tales que impidan su normal uso, **la prestadora** abonará al Titular una suma en concepto de indemnización por daños en el equipaje, cuyo límite se indica en el **cuadro de prestaciones**.

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

Para la procedencia de este beneficio debe verificarse:

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

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

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

26) Protección ante daños de equipaje en aéreos

a) Alcance: Si alguno de los elementos que contiene el equipaje, que fuera despachado en bodega de la aeronave, sufriera daños funcionales tales que impidan su normal uso para transportar objetos, la prestadora abonará al Titular una suma en concepto de indemnización, cuyo límite se indica en el cuadro de prestaciones. Se reconocerán los mismos daños que reconozca la política transporte de equipaje de la línea aérea.
b) Condiciones de aplicación: para la procedencia de este beneficio se debe verificarse que:
   i) el voucher del Titular incluya este beneficio en la tabla de prestaciones
   ii) el daño ocurra durante alguno de los tramos aéreos que forma parte del viaje internacional.
   iii) el daño haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue despachado y el momento en que es entregado al pasajero al desembarcar;
   iv) la naturaleza del daño es tal que imposibilita el uso para el cual fue diseñado el elemento.
   v) Las piezas dañadas se ajusten al peso y dimensiones permitidas por la línea aérea limitada a: valijas o maletas, bolsos y mochilas.
c) Exclusiones particulares:
   i) No se cubre el daño sufrido en elementos despachados como equipaje que no sean aquellos diseñados para transportar objetos en su interior (por ejemplo, cochecitos de bebé, equipos deportivos, etc.)
   ii) Pequeños cortes, rayaduras o ausencia de elementos que no comprometen la utilización del elemento (como logotipos, llaveros, candados), daños estéticos, daños ocasionados por exceso de contenido o peso (cierres quebrados), daños resultantes de embalajes inadecuados, daños preexistentes en el equipaje, y todos aquellos daños derivados del normal desgaste del bien.
   iii) No se abonará compensación alguna por faltantes y/o daños de los artículos contenidos dentro del equipaje.
d) Obligaciones del Titular:
   i) notificar a la prestadora dentro de las 48 horas de emitido el formulario de denuncia ante la compañía transportista.
   ii) presentar la tarjeta de embarque o pasaje electrónico.
   iii) realizar la denuncia pertinente ante la empresa transportista en el momento en que recibe el equipaje dañado
   iv) presentar ante la prestadora copia de la denuncia, en la que debe constar el detalle pormenorizado del daño.
   v) presentar constancia que acredita que la línea aérea otorgará una compensación por equipaje dañado.
e) Monto máximo: la garantía de la prestadora se limita como máximo al importe establecido en el cuadro de prestaciones.

27) Pérdida y Demora - Derecho a un solo beneficio por viaje - Compensaciones no acumulables:

El Titular tendrá derecho a una sola compensación por pérdida y/o demora de equipaje por viaje en los términos y condiciones descriptas en las cláusulas 22) y 24) anteriores 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 del **voucher**.
Las compensaciones por pérdida y/o demora de equipaje indicadas en las cláusulas 22) y 24) anteriores no son acumulables entre sí, aplicando sólo una de ellas por evento.

28) **Traslado de ejecutivos por emergencias:** en caso de que el Titular se encontrara en viaje de negocios y el mismo fuera internado, con autorización de **la prestadora**, por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su viaje profesional, **la prestadora** tomará a su cargo el pasaje de la persona que la Empresa donde trabaja el Titular designe a fin de reemplazar al Titular internado. Este pasaje se comprará en la misma clase en la cual viajó el ejecutivo a ser reemplazado y estará sujeto a disponibilidad. El reemplazante deberá ser también Titular de un **voucher** vigente al momento de efectuar el viaje.
En ningún caso se otorgará este beneficio si el Titular hubiese hecho uso de las prestaciones establecidas en la cláusula 14) de las presentes Condiciones Generales. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

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

30) **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**.

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

32) **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. **La prestadora** no gestionará la compra o venta de moneda extranjera ni será responsable en aquellos casos en los que las disposiciones legales y/o impositivas de los países involucrados en el envío de fondos restrinjan o impongan condiciones diferentes a las requeridas por el titular del **voucher**.

33) Upgrade de Preexistencia:

En caso de la contratación de un producto con Upgrade de Preexistencias la prestadora otorgará cobertura para toda aquella sintomatología proveniente del listado exclusiones correspondientes a las CCGG 48)iii), 48)iv), 48)v), 48)viii), 48)ix) hasta el tope económico establecido en la tabla de prestaciones; por lo tanto estarán cubiertas las manifestaciones sintomáticas de dichas patologías, tanto en su etapa diagnóstica como en la de tratamiento; comprende también la presentación aguda de las mismas como la reagudización de su condición crónica; el debut de una enfermedad congénita y los cuadros atribuidos a consecuencias de tratamientos médicos instaurados antes del viaje. El listado incluye: herpes genital, virus del papiloma humano, hepatitis de cualquier etiología ya sea en fase aguda como crónica reagudizada, enfermedades con compromiso inmunológico (sea este a consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento); en el caso de enfermedades oncológicas e inmunológicas, la cobertura aplicará hasta la estabilización del cuadro o hasta el monto indicado en la tabla de prestaciones. Quedan excluidos: procedimientos dialíticos crónicos y sus variantes o alternancias y los trasplantes de cualquier órgano sea cual sea el estadio de la enfermedad, agudo o en su faz crónica, así como las patologías psiquiátricas y los monitoreos y/o controles periódicos o rutinarios de las enfermedades cubiertas y los tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema.

34) Secure Gift:

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

a) **Condiciones de aplicabilidad de la prestación:** son condiciones necesarias e indispensables para acceder a esta prestación:
   i) El bien debe haber sido adquirido durante el viaje del Titular y dentro del período de vigencia del **voucher,**
   ii) El bien debe haber sido adquirido utilizando como medio de pago una Tarjeta de Crédito del Titular.
   iii) El robo o daño debe producirse durante el viaje del Titular y dentro del período de vigencia del **voucher.**

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

c) **Obligaciones del Titular:**
   i) Comunicar a **la prestadora**, a la mayor brevedad posible y en cualquier caso en el plazo máximo de 24hs (veinticuatro horas), bajo pena de pérdida de la garantía, la existencia o posible existencia del siniestro, comunicando las circunstancias exactas en que se haya producido el robo o daño.
   ii) Presentar la factura detallada del comercio donde se efectuó la compra cuando se adquiera más de un bien mediante un solo cupón de compra.

iii) En caso de robo, presentar la siguiente documentación: Denuncia Policial original radicada en el lugar del siniestro, Factura de compra original, Resumen de la Tarjeta de Crédito, Pasaporte, **voucher** de **la prestadora.**

iv) En caso de daños, presentar la siguiente documentación: Presupuesto de reparación, Factura de compra original, Resumen de la Tarjeta de Crédito, Pasaporte, **voucher** de **la prestadora.**

d) **Monto de la prestación:**

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

ii) **la prestadora** se reserva el derecho de abonar la reposición del bien asegurado o indemnizar monetariamente la pérdida del mismo.

iii) la garantía de **la prestadora** por daños accidentales o materiales sufridos por cualquier bien, comprenderá al costo total de reparación de éste y como máximo al precio de compra del bien, siempre y cuando no supere la indemnización máxima informada en el **cuadro de prestaciones**.

iv) los reclamos por bienes que formen parte de pares, juegos o conjuntos, serán liquidados conforme al precio total de compra del par, juego o conjunto en el caso que los bienes dañados resulten irremplazables individualmente y conviertan al resto del conjunto inutilizable.

v) la presente cobertura actuará única y exclusivamente en defecto o insuficiencia de cualquier otro seguro que exista o pueda existir sobre los mismos bienes asegurados, contratado por el propio Titular como tomador del mismo o cualquier otro tomador en beneficio del Titular.

vi) **Nota:** En caso de daño material sufrido por los bienes, **la prestadora** queda facultada para requerirle al Titular el envío de los objetos siniestrados, al lugar que le indique, para la verificación y valoración del daño. Los gastos de envío, siempre que no sean desproporcionados al valor de los bienes, serán por cuenta del Titular.

e) **Forma de Pago:** de acuerdo con cláusula **7)h)**.

35) Concierge: el Titular podrá acceder a los siguientes servicios de asistencia Concierge:

a) **Información de viajes:** el Titular podrá 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; solicitar la coordinación de itinerarios y excursiones o la reserva en hoteles, 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 que para el beneficiario puedan ser difíciles de encontrar.

g) **Exclusiones y restricciones particulares del servicio:**
   i) **La prestadora** denegará cualquier solicitud que, a su exclusivo juicio, considere:
      (1) se realiza con fines de reventa, uso profesional o comercial;
      (2) es imposible de realizar u obtener;
      (3) resultare sujeta a riesgos (por ejemplo, si proviene o debe gestionarse por medios no legales);
      (4) resultare violatoria de disposiciones, reglamentaciones o leyes nacionales o internacionales, de acuerdo al/los ámbito/s que corresponda/n;
      (5) aquellas que violen la privacidad de otras personas;
      (6) aquellas que considere inmorales o faltas de ética;
      (7) aquellas cuyo único objeto sea la comparación de precios.
   ii) Salvo para a) precedente, los servicios se prestarán una vez que que el pasajero haya iniciado viaje y siempre dentro de las fechas de validez y vigencia del voucher.
   iii) **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.
   iv) **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.

36) Práctica recreativa de deportes:
a) **Alcance**: la prestadora cubrirá las asistencias médicas derivadas de la práctica de actividades deportivas de carácter aficionado, realizadas durante un viaje con fines de ocio, recreo o mantenimiento físico hasta el monto indicado en el cuadro de prestaciones del voucher Quedan incluidas a modo enunciativo y no limitativo:
   i) Deportes de equipo y de salón, entre ellos: futbol, baloncesto, vóley, pádel, tenis.
   ii) Actividades de fitness y bienestar: correr, ciclismo, natación en piscina, gimnasia.
   iii) Actividades al aire libre de intensidad baja o moderada: senderismo en circuito autoguiados señalizados hasta una altura máxima de 3000 metros sobre el nivel del mar, esquí recreativo en pistas balizadas y abiertas al público (sin fuera de pista o aquellas destinadas a expertos y/o profesionales)
b) **Exclusiones particulares:** estarán excluidas las asistencias derivadas de:
   i) la participación del titular en cualquier tipo de competencia (incluidas pruebas clasificatorias, entrenamientos oficiales y eventos organizados).
   ii) La práctica profesional de cualquier deporte o aquella por la que el titular percibe una remuneración fija por participar.
   iii) La práctica realizada fuera de los ámbitos adecuados y/o cuando el titular no cumpla con las medidas de seguridad o carezca de los elementos de seguridad necesarios.
   iv) la participación del titular en disciplinas de alto riesgo.

37) Upgrade Deporte: exclusivamente para aquellos **vouchers** con el upgrade de DEPORTES y dados los supuestos indicados en las presentes Condiciones Generales, **la prestadora** brindará adicionalmente al Titular los siguientes servicios:
a) **Gastos por búsqueda y salvamento: la prestadora** tomará a su cargo, hasta el límite máximo de USD 5.000 (dólares estadounidenses cinco mil) por los gastos originados para la búsqueda y salvamento al momento de organizar el rescate del Titular, ocasionados por la práctica deportiva de carácter amateur, exclusivamente si el lugar en que se produce el evento no cuenta con los medios necesarios a tal fin. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula 9)m).
b) **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 (sean amateurs o profesionales),

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 48)xv) y 48)xvi). Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula 9)m).

c) **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 paracaidismo, salto base, wingsuit, montañismo a más de 3000 msnm, escalada en roca, buceo, boxeo, motociclismo, automovilismo, descenso ciclismo de montaña, bungee-jumping y los denominados deportes extremos en general.

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

38) Asistencia médica embarazadas:
La prestadora tomará a cargo los gastos derivados de la atención de urgencia vinculada al embarazo de la Titular, hasta el sublímite monetario indicado en el cuadro de prestaciones del voucher, siempre que no se supere la semana 26 de gestación y que la edad de la Titular no exceda los 40 años a la fecha de inicio del viaje o de vigencia del voucher (la anterior). En caso de ocurrencia de un parto prematuro, el sublímite indicado será de aplicación conjunta entre la Titular y el recién nacido. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

39) Alquiler de Notebook o similares: en caso de que el Titular sufriese el robo y/o extravío de su Notebook, tablet, I-Phone o equipos similares durante el viaje, **la prestadora** reintegrará los gastos correspondientes al alquiler de un equipo de computación de similares características que el siniestrado y hasta la suma máxima que se detalla en el **cuadro de prestaciones**, siempre y cuando se cumplan las condiciones que se detallan a continuación:

a) Que el robo y/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 del alquiler.
c) Que el equipo haya sido debidamente declarado en la Aduana a la salida del país del domicilio real del Titular y al ingreso al país de destino del viaje.
d) Que el Titular presente toda la documentación que acredite la ocurrencia del evento (denuncia policial, declaración de aduana, comprobante del alquiler, etc.).

40) Llamada en conferencia: **la prestadora** coordinará una conferencia telefónica con un máximo de 3 (tres) participantes y una duración máxima de 10 minutos, a requerimiento del titular, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

41) Reintegro de gastos por vuelo demorado o cancelado: si al arribo al aeropuerto, el vuelo del Titular (o su conexión) fuera demorado imprevistamente por más de 6 (seis) horas consecutivas desde la hora de partida programada originalmente y no tuviera ninguna otra alternativa de transporte en ese lapso, **la prestadora** reintegrará una suma de dinero, cuyo límite se especifica en el cuadro de prestaciones, en concepto de gastos de hotel, comidas, taxímetros, comunicaciones y artículos de primera necesidad, entre otros, realizados durante el tiempo de demora. El reembolso se efectuará contra presentación de comprobantes fehacientes y una constancia de la compañía aérea certificando la demora o cancelación sufrida. Condiciones de aplicación:

   i) El Titular deberá contactar a la Central Operativa desde el Aeropuerto para solicitar la autorización y apertura del caso. El reintegro de gastos se reconocerá también en los casos en que debido a la demora o cancelación de un vuelo el pasajero pierda su conexión inmediata.
ii) Este servicio no se brindará si el Titular viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad.
iii) No es de aplicación cuando el vuelo del Titular es reprogramado por la línea aérea e informado con una antelación de al menos 6 (seis) horas respecto del horario de partida original.

iv) **La prestadora** no estará obligada a reintegrar gastos por este concepto toda vez que la demora o cancelación se produzca como consecuencia de fenómenos climáticos fortuitos o hechos de fuerza mayor, según lo expresado en las cláusulas 48)xviii) y 48)xix).

42) VIP DELAY: Condiciones de Uso.

a) Alcance del servicio: VIP Delay es un servicio que brinda acceso gratuito a salas VIP de aeropuertos, en el evento de que el vuelo del Titular sufra un retraso mayor a 60 minutos o la cancelación definitiva. El Titular debe registrar todos los vuelos por él adquiridos respecto del viaje en virtud del cual ha contratado los servicios de la prestadora ya que entiende que la prestadora no tiene información sobre los mismos. Este servicio aplica para Titulares cuyo producto contemple en el cuadro de prestaciones que este ítem está incluido.

b) Condiciones de uso:

i) Para acceder a este Servicio debe registrarse en https://universalassistance.smartdelay.com/vipdelay, aceptándose que los datos personales y los datos allí ingresados serán compartidos con terceros exclusivamente para la prestación del Servicio. Usted declara conocer que la elegibilidad para registrarse no alcanza a todos los vuelos.

ii) Para acceder al Servicio usted debe registrar su vuelo con un mínimo de dos horas de anticipación a la hora de salida programada del mismo en https://universalassistance.smartdelay.com/vipdelay. El Titular podrá registrar hasta 4 vuelos cuyas fechas estén dentro de la vigencia del voucher.

La prestadora se reserva el derecho de negar la prestación del Servicio si el Titular o Beneficiario no ingresa correctamente los datos solicitados. La salida de su vuelo será monitoreada por el sistema rastreador de vuelos del prestador del servicio.

Sujeto a la disponibilidad de la sala VIP y al cumplimiento de las condiciones para la presente prestación si usted se ha registrado exitosamente, se le brindará acceso a una sala VIP del aeropuerto. Si la aerolínea anuncia un retraso que cumple o supera el umbral de retraso de 60 minutos (esto puede estar compuesto por un retraso único o una acumulación de retrasos más pequeños que suman hasta 60 minutos) o si el vuelo fuera cancelado, el Titular registrado recibirá un correo electrónico con un código de barras que le habilitará el ingreso a la sala. El cupón tendrá validez de 90 días y puede ser utilizado una única vez en ese lapso.

La prestadora se basará únicamente en el sistema rastreador de vuelos previamente mencionado para determinar si corresponde la prestación del servicio. El titular acepta que la prestadora no garantiza la exactitud del sistema rastreador del vuelo y el Titular o Beneficiario no deberá basarse en él para chequear la hora de salida de su vuelo. Las personas cuyos nombres figuran en el correo electrónico de confirmación serán las únicas con derecho a recibir el Servicio. El Servicio que se brinda no es pasible de ser transferido, reembolsado ni modificado. No se ofrecerá ninguna alternativa en efectivo o crédito.

c) Al ingresar a la sala VIP del aeropuerto, el Titular acepta cumplir las normas y políticas de la sala. Podrá ver los términos y condiciones de acceso a la sala aquí: https://loungefinder.loungekey.com/pass/conditions-of-use/

d) Responsabilidad:

i) No recaerá responsabilidad alguna sobre la prestadora por pérdidas relacionadas con alguna de las siguientes categorías: pérdida de ganancias o ingresos; pérdida de oportunidades de negocios; pérdida de utilidades; o lucro cesante.

ii) No recaerá responsabilidad alguna sobre la prestadora por incumplimiento de alguna de las obligaciones en virtud de los presentes términos y condiciones, o por la demora en dicho cumplimiento producto de un acontecimiento de fuerza mayor que impida la prestación del servicio conforme a lo detallado en la cláusula 48)xviii).

e) Al utilizar los Servicios de cualquiera de las salas VIP de los aeropuertos participantes, toda pérdida o responsabilidad derivada de, o en relación con, la utilización de dicha sala será responsabilidad de la sala participante. La prestadora no otorga garantía alguna por bienes y servicios a los que se accede a través de las salas participantes.

43) Traducción de documentos comerciales: en el caso que el Titular, durante su viaje, requiriese la traducción de un documento comercial desde el español al idioma inglés, francés o portugués o viceversa, **la prestadora** se hará cargo de realizar la misma dentro de las 72 (setenta y dos) horas de serle requerido. El Titular tendrá

derecho a la traducción de un único documento por viaje con un costo que no supere el valor detallado en la tabla de prestaciones. **La prestadora** no asume ninguna responsabilidad por el contenido del documento original ni por la traducción efectuada.

44) Reposición de pasaportes: 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.

45) Chequeo de Bienestar:

a) Alcance**:** es una evaluación orientativa del bienestar del Titular, a partir de la medición de los indicadores de salud y bienestar tales como: frecuencia cardíaca, frecuencia respiratoria, nivel de estrés, nivel de bienestar, capacidad de recuperación, índice de respuesta al estrés. La evaluación no constituye un diagnóstico médico ni reemplaza la consulta con un profesional. Los resultados reflejan tu estado de bienestar en el momento de la evaluación y pueden ayudarte a detectar señales tempranas que requieren atención.
b) Condiciones de utilización: El Titular tendrá acceso a una cantidad máxima de seis escaneos durante los 365 días de vigencia del voucher y siempre que la prestación esté incluida en el plan adquirido.
c) Acceso: para utilizar los servicios el Titular deberá tener descargada la aplicación de Universal Assistance y aceptar acceder a esa funcionalidad, junto con los términos y condiciones del proveedor de la herramienta. Para realizar el escaneo deberá ingresar a la app y entrar en la sección *Herramientas útiles* del menú lateral. Cuando seleccione *Chequeo de bienestar* el aplicativo le indicará los pasos a seguir. Finalizado el escaneo el Titular tendrá la posibilidad de descargar el informe directamente a su teléfono celular.

46) Existencia de seguros:

Algunos de los productos de **la prestadora** incluyen un seguro de muerte accidental sin cargo adicional para el titular del **voucher**. Estos seguros son contratados con una entidad aseguradora, y se encuentran sujetos a la legislación vigente en materia de seguros, Condiciones Particulares y Generales, de cuyo texto completo el pasajero ha tomado conocimiento que se encuentran a su disposición en las oficinas de **la prestadora**, y serán facilitadas al sólo requerimiento del Titular. En el **voucher** se detallará el tipo de riesgo cubierto y la suma asegurada.

a) Riesgos cubiertos:
   i) Muerte accidental 24 hs: cubre el fallecimiento accidental de la persona asegurada en ocasión de viaje nacional o internacional de acuerdo al producto contratado.
   ii) Muerte accidental en medio de transporte público: cubre el fallecimiento accidental de la persona asegurada mientras se encuentre realizando un viaje como pasajero en un medio de transporte público de personas habilitado por la autoridad de contralor correspondiente y siempre y cuando el asegurado haya abonado el pasaje correspondiente.
   iii) Muerte accidental en vuelo de línea aérea regular: cubre en caso de fallecimiento de la persona asegurada mientras se encuentre viajando en un vuelo aéreo de línea regular.
   iv) Incapacidad total y permanente accidental durante las 24 hs: cubre la incapacidad total y permanente por un accidente ocurrido a la persona asegurada en ocasión de viaje nacional o internacional de acuerdo al producto contratado.

v) Incapacidad total y permanente accidental en medio de transporte público: cubre la incapacidad total y permanente por un accidente ocurrido a la persona asegurada mientras se encuentra realizando un viaje como pasajero en un medio de transporte público de personas habilitado por la autoridad de contralor correspondiente y siempre y cuando el asegurado haya abonado el pasaje correspondiente.

b) **Persona Asegurada:** Se encuentra asegurado sin cargo el Titular de un **voucher** que contemple esta prestación, mientras se encuentre realizando un viaje al exterior (para **vouchers** cuyo ámbito geográfico sea internacional) o dentro del país de emisión de dicho **voucher** (para **vouchers** cuyo ámbito geográfico sea nacional) y durante toda la vigencia del **voucher**.

c) **Personas no asegurables:** la edad máxima según el riesgo cubierto será la detallada en el **voucher**, pero en ningún caso la misma podrá alcanzar a los mayores de 85 años. Tampoco estarán asegurados los sordos, ciegos, miopes con más de diez dioptrías, mutilados, afectados con invalidez superior al 10%, paralíticos, epilépticos, toxicómanos, alienados o aquellas que, en razón de defectos físicos o enfermedades graves que padezcan o de las secuelas de las que hubieran padecido, constituyan un riesgo de accidente agravado. De acuerdo con la ley N° 20.667 publicada con fecha 09-05-2013, en la República de Chile, los menores de edad y los incapacitados no estarán asegurados.

d) **Suma Asegurada:** de acuerdo a lo indicado en el **cuadro de prestaciones**. Si el accidente involucra a más de una persona en un mismo evento, la responsabilidad máxima de la compañía por todas las personas aseguradas no será mayor a USD 1.500.000 (dólares estadounidenses un millón quinientos mil) en conjunto, manteniéndose la suma asegurada como máximo para cada Titular. Conste asimismo que todas las personas menores de 18 años de edad estarán aseguradas por la suma de USD 30.000 (dólares estadounidenses treinta mil) – independientemente del tipo de **voucher** adquirido – siempre y cuando el **voucher** contemple esta cobertura de riesgo.

e) **Denuncia de siniestro:** Los Beneficiarios deberán denunciar el acaecimiento del siniestro dentro de los 3 (tres) días corridos de ocurrido el hecho.

f) **Exclusiones a los riesgos en a)i)** a **a)v):** Quedan excluidas de este seguro las muertes causadas por:
   i) Las consecuencias de las enfermedades de cualquier naturaleza.
   ii) Las lesiones causadas por la acción de los rayos “X” y similares, y de cualquier elemento radioactivo, u originadas en reacciones nucleares; de las lesiones imputables a esfuerzo, insolación, quemaduras por rayos solares, enfriamiento y demás efectos de las condiciones atmosféricas o ambientales; de psicopatías transitorias o permanentes y de operaciones quirúrgicas o tratamientos.
   iii) Los accidentes que la Persona Asegurada o los Beneficiarios, por acción u omisión, provoquen dolosamente o con culpa grave o la Persona Asegurada los sufra en empresa criminal.
   iv) No obstante, quedan cubiertos los actos realizados para precaver el siniestro o atenuar sus consecuencias o por un deber de humanidad generalmente aceptado.
   v) Los accidentes causados por vértigos, vahídos, lipotimias, convulsiones o parálisis y los que ocurran por estado de enajenación mental o por estado de ebriedad o por estar la Personas Asegurada bajo la influencia de estupefacientes o alcaloides.
   vi) Los accidentes que ocurran mientras la Persona Asegurada tome parte en carreras, ejercicios o juegos atléticos de acrobacia o que tengan por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas.
   vii) Los accidentes derivados de la navegación aérea no realizada en líneas de transporte aéreo regular.
   viii) Los accidentes derivados del uso de motocicletas y vehículos similares.
   ix) Los accidentes causados por hechos de guerra civil o internacional declarada o no.
   x) Los accidentes causados por hechos de: guerrilla, rebelión, terrorismo, motín o tumulto popular, huelga o lock-out, cuando la Persona Asegurada participe como elemento activo.
   xi) Los accidentes causados por fenómenos sísmicos, inundaciones u otros fenómenos naturales de carácter catastrófico (hecho funesto y grave).

Los siniestros acaecidos en el lugar y en ocasión de producirse los acontecimientos enumerados en esta cláusula, se presume que son consecuencia de los mismos, salvo prueba en contrario de la Persona Asegurada.

g) **Beneficiario de los riesgos en a)i)** a **a)v)**: Los beneficios por pérdidas de vida serán pagados al **Beneficiario** que haya designado por escrito, o en su defecto a los herederos legales. Los beneficios por

invalidez serán pagados a la persona asegurada una vez comprobado su estado de incapacidad total y permanente a causa de accidente.

47) Upgrade de Servicio de asistencia a Mascotas:

a) Alcance del servicio
   i) Los servicios aquí detallados son de aplicación exclusiva en el caso de gatos y perros.
   ii) Los servicios podrán brindarse para un máximo de dos mascotas por titular.
   iii) Los servicios y/o los reembolsos por gastos en hoteles o centros veterinarios deberán corresponderse con las fechas de viaje del Titular. La prestadora podrá solicitar la documentación que avale dicha situación.
   iv) Serán de aplicación aquellos servicios incluidos explícitamente en el cuadro de prestaciones de voucher del Titular.

b) Alcance de las coberturas
   i) Asistencia veterinaria virtual: según la sintomatología recabada, realizará el análisis del caso y hará una presunción diagnóstica que le permita definir la conducta adecuada, ajustada a los principios de la medicina veterinaria, otorgando indicaciones médicas o, en caso de tratarse de una emergencia, derivando a la mascota a un centro veterinario próximo a la ubicación de la misma. Los servicios serán brindados ya sea que la mascota se encuentre en el país de residencia del Titular o bien haya viajado al exterior junto al mismo.
   ii) Reembolso de gastos por derivación de emergencia veterinaria: en caso de enfermedad o accidente de la mascota que requiera la asistencia de urgencia en un centro veterinario, el Titular tendrá derecho a un reembolso por la suma máxima especificada en el cuadro de prestaciones del voucher. Se reembolsarán los gastos incurridos en centros veterinarios nacionales o internacionales, siempre que los mismos hayan ocurrido durante el/los viaje/s del Titular que está/n amparado/s por el voucher.
   iii) Concierge 7x24: el Titular del servicio podrá solicitar que se le proporcionen sugerencias en el país de destino del viaje en relación a servicios como:
   (1) pet day care
   (2) peluquería
   (3) hoteles
   (4) cafés pet friendly
   (5) centros comerciales pet friendly
   iv) Información de hotel para mascotas: cuando el Titular del servicio deba realizar un viaje, podrá solicitar un listado de hoteles recomendados donde dejar al cuidado su mascota, sea que el Titular viaje acompañado por ella o que la misma quede en el país de residencia. La prestadora ni el proveedor del servicio serán responsable de la disponibilidad o requisitos de acceso al hotel.
   v) Hotel para mascotas: En caso de que el Titular deba ubicar a la mascota en un hotel durante las fechas del viaje cubierto por el voucher, el proveedor reintegrará al Titular una suma máxima que se detalla en la tabla de prestaciones del voucher y que no excederá los USD 20 (veinte dólares estadounidenses) por día.
   vi) Orientación de trámites de viaje: el proveedor brindará asistencia e información sobre los requisitos, trámites y documentación que se deben tener en cuenta a la hora de viajar al extranjero con su mascota (requisitos en país destino). Todos los gastos de trámites y documentos estarán a cargo del Titular del servicio.

c) Procedimiento para solicitar el servicio
   i) El Titular deberá contactarse via whatsapp con el proveedor, de acuerdo con lo establecido en e) y proporcionar su número de voucher y/o documento que permita identificarlo como Titular del servicio, así como como los demás datos que sean necesarios con el fin de poder prestar el servicio solicitado, tales como: la ubicación geográfica del Titular, número telefónico al cual localizarlo, descripción del problema que sufre su mascota y el tipo de asistencia que precise de acuerdo a los servicios pactados.
   ii) El proveedor gestionará los servicios solicitados, de conformidad con los términos, condiciones y limitaciones del presente condicionado. El servicio se otorgará por los canales digitales indicados incluyendo videollamadas, llamadas por WhatsApp, chat y otros.
   iii) Para las coberturas definidas en b)ii) y b)v) el Titular deberá:

(1) Obtener autorización previa del prestador antes de comprometer cualquier gasto
(2) Canalizar la solicitud de servicios según lo indicado en la cláusula d)iv).

d) Gestión de reintegros
   i) Al contactarse al proveedor según lo establecido en c) le será remitido un enlace con acceso a un formulario que deberá completar el Titular.
   ii) Las constancias de pagos incurridos para gestionar el reintegro deberán presentarse dentro de los sesenta días de incurrido el gasto. Las boletas o facturas deberán cargarse en formato pdf o foto y deberán indicar claramente el importe y conceptos del gasto incurrido.
   iii) El prestador reembolsará los gastos al titular del voucher en un plazo no mayor a treinta días.
   iv) Los reembolsos de gastos se realizarán a través de una transferencia bancaria al Titular del voucher en un plazo no mayor a treinta días. Dicha transferencia se realizará en dólares norteamericanos; dependiendo de la moneda de la cuenta bancaria declarada por el Titular el importe se acreditará en dicha moneda o en moneda local al tipo de cambio de la entidad pagadora.

e) Canales de contacto

Scanee el código QR para acceder al whatsapp de contacto.



48) Exclusiones Generales a los servicios asistenciales:

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

i) Las pruebas, exámenes (tipo RT-PCR o similar) o vacunas que se prescriban o sean solicitados como requerimiento migratorio de un determinado país, ya sea como requisito previo para el inicio de viaje, ingreso a un determinado territorio o regreso al país de origen, o como requisito o para abordar un medio de transporte aéreo, acuático o terrestre.
ii) Enfermedades benignas o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.
iii) Enfermedades preexistentes con la definición y alcances previstos en las cláusulas 8) y 9)l).
iv) 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.
v) Enfermedades crónicas y/o agudas contraídas antes del viaje, ya sea el control como sus consecuencias.
vi) Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos, acupuntura, fisio-kinesioterapia fuera de lo expresamente indicado en la cláusula 9)e), masoterapia, curas termales; podología, tratamientos con medicinas no convencionales o alternativas, cirugías plásticas estéticas o reparadoras, cura de reposo.
vii) 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.
viii) Tratamiento de enfermedades infectocontagiosas de denuncia obligatoria a autoridades sanitarias para aislar o poner en cuarentena.
ix) Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento, oncológicas, hepatitis crónicas, sean conocidas o no por el Beneficiario.
x) Procedimientos dialíticos, trasplantes, todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas.

xi) Partos y estados de embarazo, posteriores a la semana 26 de gestación, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento o de Titulares mayores de 40 años.

xii) Aborto provocado por causas no médicas o naturales.

xiii) 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.

xiv) 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.

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

xvi) De consecuencias derivadas de la práctica de deportes peligrosos (sea o no profesional) tales como buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, boxeo, aladeltismo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua, surf, navegación en corrientes rápidas (balsas, gomones, etc.) bungee-jumping, aviación, así como deportes invernales como ski, snowboard, etc., practicados fuera de pistas reglamentarias.

xvii) 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.

xviii) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia de catástrofes climáticas de cualquier tipo, eventos climáticos fortuitos, 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, y otros eventos de carácter masivo tales como interrupciones de suministro eléctrico o interrupciones y/o caídas de sistemas informáticos, que imposibiliten la normal operación.

xix) 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.

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

xxi) 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**.

xxii) 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.

xxiii) 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.

xxiv) 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.

xxv) 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.

xxvi) 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 8) y 9)l) y en la presente cláusula, incisos ii), iii) y iv); los chequeos médicos de rutina o cualquier otro examen en los cuales no existan indicaciones de trastornos de salud.

xxvii) 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.).

xxviii) Los gastos de prótesis y órtesis de todo tipo., Se entiende por prótesis a los implantes internos y permanentes, así como a cualquier dispositivo que se coloque para reemplazar tanto una parte o función de un órgano o miembro en el cuerpo humano. Las prótesis incluyen, pero no están limitadas a: osteosíntesis de todo tipo, stents de todo tipo, endoprótesis vasculares, prótesis ortopédicas, etc. Se entiende por ortesis a un dispositivo externo que brinda sostén o apoyo al sistema musculoesquelético. Estas incluyen, pero no están limitadas a: férulas de todo tipo y clase, botas tipo Walker, sillas de rueda y muletas, etc.

xxix) Los gastos de prótesis odontológicas, audífonos, anteojos, lentes de contacto y prótesis funcionales de competición, como así también los gastos ocasionados por rotura, desgaste, mantenimiento, pérdida o reposición de prótesis, ortesis, síntesis o ayudas mecánicas que resulten necesarios por el paso del tiempo o por algún motivo no accidental; los apoyos mecánicos externos como nebulizadores y respiradores, entre otros.

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

xxxi) En los casos de internación se encuentran excluidos los gastos extras (incluidos la diferencia de tarifa entre una habitación individual de una compartida) y de acompañantes.

xxxii) 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.

xxxiii) 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 las cláusulas 8) y 47). A tal fin **la prestadora** se reserva el derecho de estudiar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

xxxiv) 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.

CAPITULO III – Consideraciones Adicionales

49) Franquicia o deducible a cargo del Titular:

Los servicios asistenciales podrán tener una franquicia o deducible a cargo del Titular para cada evento relacionado con la asistencia médica (derivada de enfermedad o accidente) que se produzca durante el viaje, cuyo importe se especifica en el **cuadro de prestaciones**. Así pues, del total de gastos que se genere por cada evento durante el viaje, el importe de la franquicia o deducible estará a cargo del Titular. Una vez deducido este importe, **la**

prestadora asumirá los gastos hasta el límite de asistencia establecido en el cuadro de prestaciones. Para el cobro de la franquicia el Titular podrá optar por:

a) Atenderse por reintegro en cuyo caso el Titular deberá proceder con la solicitud de reintegro (según cláusula 7) por el monto en exceso del establecido en el cuadro de prestaciones. Si el Titular tuviera que continuar tratamiento y el costo excediera el importe de la franquicia, entonces deberá contactarse con la Central Operativa para el seguimiento del caso. La prestadora podrá requerir los comprobantes que constaten dicho pago

b) abonar la franquicia a la prestadora por el monto establecido en el cuadro de prestaciones antes de que la asistencia sea coordinada.

50) Subrogación:
Cuando las prestaciones establecidas en estas Condiciones Generales estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros, aseguradoras de riesgo del trabajo, 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.

51) Circunstancias Excepcionales:
En caso de no poder seguir el Titular el procedimiento previsto en la cláusula 5) 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.

52) 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 4) y/o en forma diferente a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.

53) 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.

54) 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**.

55) Prescripción:
Toda acción derivada de la relación que se constituya entre el Titular y **la prestadora** prescribirá conforme el plazo que establezca la ley aplicable.

56) 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.

57) **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.

58) **Sanciones internacionales:** Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente documento, las Partes aceptan y manifiestan que UA no será responsable ni estará obligada a prestar los servicios, a realizar algún pago, ni a reconocer ninguna prestación incluida en los servicios contratados, si la provisión de tales servicios o prestaciones expusieran a UA, sus accionistas o controlantes finales a cualquier sanción, prohibición o restricción, incluyendo pero sin limitarse a las relacionadas con resoluciones emitidas por las Naciones Unidas y/o de sanciones comerciales o económicas, en función de leyes y/o regulaciones emitidas por la Unión Europea, por los Estados Unidos de América, Reino Unido, Suiza y/o por cualquier ley o regulación aplicable. Las Partes establecen que esta cláusula prevalecerá ante cualquier otra que esté incluida en la presente

59) **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.

60) **Oficinas de la prestadora**

País	**Dirección**
Argentina	Av. Córdoba 820 PB (C1054AAU), Ciudad Autónoma de Buenos Aires
Chile	Av. Apoquindo Nro. 6419 Piso 4, Santiago de Chile, Las Condes
Colombia	Calle 116 Nr. 7 - 15 Of. 405 Torre Cusezar, Bogotá - DV
México	Viaducto Rio Becerra 27, Piso 4, Int 402, Col Nápoles, Alcaldía Benito Juárez - (03810)
Panamá	PH Street Mall, vía Brasil esquina vía Israel, Oficina 401 San Francisco, ciudad de Panamá

Asimismo, podrá consultar el listado de representantes locales en www.universal-assistance.com

Notas

Atención médica en Estados Unidos de Norteamérica: si Ud. ha sido atendido por un profesional, Hospital o Emergency Room en los Estados Unidos, no debe sorprenderse si al regresar a su país recibe las facturas por cargos de la sala de emergencia, radiografías, estudios especializados, etc. Según el criterio administrativo del sistema de salud en Estados Unidos, primero debe recibir las facturas el paciente y luego **la prestadora** de Servicios, como ser en este caso Universal Assistance. Esta rutina administrativa puede tomar un mes o más hasta que el hospital envíe las facturas a nuestra Central Operativa. Si en el ínterin Ud. ha recibido dichas facturas, le rogamos se contacte telefónicamente con nuestras oficinas de representación local para verificar el estado de las mismas en nuestros registros.
Válido para la República de Costa Rica: el presente producto de Asistencia Integral al Viajero no constituye un producto de seguros, ni se encuentra regulado por la Superintendencia de Seguros (SUGESE). Todos los derechos del consumidor están protegidos por la ley de promoción de la competencia y defensa efectiva del consumidor N° 7.472 y sus reglamentos, cuando el cliente es el destinatario final del servicio.

Válido para la República Argentina: El titular de los datos personales tiene la facultad de ejercer el derecho de acceso a los mismos en forma gratuita a intervalos no inferiores a seis meses, salvo que se acredite un interés legítimo al efecto conforme a lo establecido en el artículo 14, inciso 3 de la Ley Nº 25.326.

La Agencia de Acceso a la Información Pública, en su carácter de órgano de control de la Ley Nº 25.326, tiene la atribución de atender las denuncias y reclamos que interpongan quienes resulten afectados en sus derechos por incumplimiento de las normas vigentes en materia de protección de datos personales.

Protección Datos Personales: Los datos personales suministrados se utilizarán con el fin de coordinar y brindar las asistencias requeridas durante su viaje, y serán incorporados a una base de datos bajo la responsabilidad de Universal Assistance. A tal efecto, se aplican medidas administrativas, técnicas y físicas que se consideran necesarias y suficientes para garantizar la seguridad, confidencialidad y conservación de los datos personales conforme a la normativa aplicable.

El titular de los datos personales podrá ejercer todos los derechos que le correspondan, conforme a la legislación aplicable en materia de protección de datos personales, a través de los canales informados en el correspondiente aviso de privacidad.

El tratamiento de los datos se realizará en cumplimiento de las leyes locales aplicables en cada jurisdicción en la que opera la compañía. Asimismo, las autoridades de control competentes en cada país podrán recibir reclamos en caso de que el titular considere que sus derechos han sido vulnerados.