

**CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS POR PARTE DE ASSISTRAVELNET SA,
PROVEEDOR DE TABI ASSIST :**

Contenido

CAPITULO I – Generalidades

- 1) Generalidades y Definiciones
- 2) Características del voucher
- 3) Viaje
- 4) Ámbito territorial
- 5) Vigencia de los servicios
- 6) Procedimiento para realizar todas las gestiones de servicio con la prestadora
- 7) Obligaciones del Titular
- 8) Reintegros

CAPITULO II – Prestaciones

- 10) Asistencia Médica por enfermedad o accidente
- 11) Traslados sanitarios
- 12) Repatriaciones Sanitarias
- 13) Acompañamiento de menores
- 14) Traslado de familiar en caso de hospitalización
- 15) Viaje de regreso por enfermedad del Titular – reembolso por cambio de fecha
- 16) Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar
- 17) Gastos de Hotel por convalecencia
- 18) Transmisión de mensajes urgentes
- 19) Asistencia en caso de extravío de documentos y/o tarjetas de crédito
- 20) Repatriación o Traslado de restos
- 21) Localización de equipaje
- 22) Compensación por pérdida de equipaje
- 23) Requisitos para la compensación por pérdida de equipaje
- 24) Compensación de gastos por demora de equipaje
- 25) Pérdida, Demora y Daños de equipaje - Compensaciones no acumulables
- 26) Anticipo de fondos para fianzas
- 27) Asistencia Legal
- 28) Transferencia de fondos

BENEFICIO

Importante:

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

30) Concierge

31) Sport/Deportes

32) Embarazadas

33) Compensación por gastos de emisión de Pasaporte provisorio

34) Exclusiones Generales a los servicios asistenciales

CAPITULO III – Consideraciones Adicionales

35) Requisitos para la emisión de un nuevo voucher

36) Franquicia o deducible a cargo del Titular

37) Subrogación

38) Circunstancias Excepcionales

39) Reserva

40) Servicios adicionales

41) Servicios no acumulativos

42) Prescripción

43) Agentes directos

44) Enumeración de servicios aplicables

45) Constancia

CAPITULO I – Generalidades

1) Generalidades y Definiciones

a) Las presentes Condiciones Generales rigen la prestación del servicio de asistencia al viajero que brinda **la prestadora** durante los viajes que realice su Titular, con el alcance que se define en este **voucher** y hasta los límites y con las características que se informan en el **cuadro de prestaciones**.

b) Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Titular, que la prestación que se otorga no constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o 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 comprendidas poseen un límite de gastos establecido para cada producto y por todo concepto. Los límites de gastos por enfermedad o accidente son recíprocamente excluyentes. Los límites de gastos establecidos para prestaciones específicas en cada producto (como por ejemplo Medicamentos) se hallan contenidos dentro del límite total de gastos por enfermedad o accidente.

e) Estas condiciones generales, los alcances y límites de las prestaciones que correspondan a cada **voucher** y que se informan en el **cuadro de prestaciones**, se considerarán conocidas y aceptadas en su totalidad por el Titular a partir de la contratación y efectivo pago de los servicios. f) A todos los efectos de contrato, se establecen las siguientes definiciones:

i) **VOUCHER:** Es el instrumento del contrato de Prestación de Servicios al Viajero entregado a este último, que especifica el producto adquirido y su correspondiente **cuadro de prestaciones**, determina las condiciones bajo las cuales las partes del contrato han convenido cumplir sus obligaciones y que contiene el nombre y edad del/los viajero/s, domicilio, plazo de validez de la prestación, duración del viaje, fecha de emisión y el nombre de la agencia de turismo o entidad emisora.

ii) **PRESTADORA:** Es ASSISTRAVELNET S.A., que a través de su marca TABI ASSIST brinda el servicio de Asistencia al viajero, en adelante en estas Condiciones Generales "**La prestadora**".

iii) **TITULAR:** es la persona o personas (consumidor/es) que contratan los servicios de **la prestadora** y se beneficiarán con el contrato de Prestación de Servicios al Viajero.

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

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

vi) **PREEXISTENTE:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del **voucher** o del viaje (la que sea posterior) y que sea factible de

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

vii) **VIAJE INTERNACIONAL:** Se considera internacional el transporte realizado entre el territorio

de dos o más estados, o entre dos puntos de un mismo estado cuando se hubiese pactado una parada intermedia en el territorio de un segundo estado. A todos los efectos, se considerará parte de

un viaje internacional aquel tramo doméstico o de cabotaje necesario para arribar al destino final,

siempre que se aborde este segundo tramo dentro de las 24 horas de arribado el primero y sin que el Titular del **voucher** haya abandonado el aeropuerto.

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

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

2) Características del voucher

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

3) Viaje

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

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

Titular fuera del radio de los 100 kilómetros de su domicilio real y su posterior regreso al mismo.

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

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

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

4) Ámbito territorial

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

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

5) Vigencia de los servicios

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

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

c) No podrán hacerse cambios de vigencia ni se procederá a la cancelación del **voucher** por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia.

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

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

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

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

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

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

b) Para comunicarse telefónicamente con la Central Operativa:

- i) Marque el número telefónico indicado de acuerdo al país donde se encuentre; o bien
- ii) Solicite a través de la operadora internacional una comunicación por cobro revertido al número telefónico indicado a tal efecto; o bien
- iii) Infórmese del procedimiento necesario para realizar llamadas internacionales desde el país donde se encuentre. Marque el número telefónico indicado en estas Condiciones Generales, anteponiendo los números necesarios para realizar llamadas internacionales. A su regreso el importe correspondiente a la llamada será reembolsado, de acuerdo a la cláusula 8)g)

- c) Si el Titular se encontrara fehacientemente imposibilitado de comunicarse con **la prestadora**, deberá proceder según lo indicado en la cláusula 7)a)
- d) Todas las comunicaciones que reciban las Centrales Operativas, por razones de seguridad y de calidad, podrán ser grabadas y registradas. Las grabaciones de los llamados, así como las comunicaciones cursadas por escrito, servirán como medio de prueba en caso de posibles desavenencias y/o conflictos entre partes.

7) Obligaciones del Titular

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

- a) Realizar el llamado telefónico para solicitar la asistencia y obtener la autorización de **la prestadora** antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, de acuerdo al procedimiento indicado en la cláusula 6).

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

- b) Aceptar las soluciones propuestas por **la prestadora**.

- c) Autorizar a los profesionales o instituciones médicas intervinientes a revelar a **la prestadora**, o a cualquiera de sus representantes acreditados, la Historia Clínica así como toda información que le sea necesaria para efectivizar el pago de la hospitalización y/o tratamiento, así como también examinar todos los elementos relativos a los mismos. La Prestadora se compromete a no divulgar ante terceros toda documentación requerida al Titular (informes de auditoría médica de **la prestadora**, Historia Clínica, estudios, etc., realizados en relación al Titular), salvo autorización fehaciente del Titular o requerimiento judicial.

- d) Proveer la documentación que permita establecer la procedencia del caso, además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por **la prestadora** y toda la información médica, inclusive la anterior al viaje, o de cualquier índole que le sea necesaria a **la prestadora** para la prestación de sus servicios.

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

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

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

8) Reintegros

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

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

b) Contra presentación de facturas originales de profesionales o centros médicos con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso en caso de internación emitido por el establecimiento asistencial, detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos, que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescriptos (recetados) por el profesional actuante en la ocasión.

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

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

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

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

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

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

g) Para el reintegro de llamados telefónicos a la Central Operativa de la **prestadora** el Titular deberá presentar la factura original, en la cual debe constar el número telefónico al que ha realizado

el llamado. Serán reintegrados exclusivamente los importes de comunicaciones a la Central Operativa de la **prestadora** así como aquellos gastos adicionales que pudiera haber ocasionado alguna

de las llamadas realizadas por la **Central Operativa** al teléfono de contacto del Titular.

h) Forma de pago: La Prestadora resarcirá al Titular en la moneda de curso legal del país en que

se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago. Las solicitudes de reintegros deberán presentarse en las oficinas de la **prestadora**, citas en Av. Córdoba 673, piso 15 - Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina,

9) Alcances de la prestación:

a) Las obligaciones asumidas por la **prestadora** sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del **voucher** o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.

Quedan expresamente excluidos todos los síntomas y/o enfermedades congénitas o preexistentes, crónicas o 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. En estos casos **la prestadora** sólo reconocerá, si a su exclusivo juicio correspondiese, la asistencia de emergencia hasta el monto establecido en el cuadro de prestaciones, ante episodios agudos o eventos no predecibles cuya urgencia requiera atención durante el viaje del Beneficiario y no pueda ser diferida a su regreso al país de residencia.

Los monitoreos y/o controles periódicos o rutinarios de la enfermedad quedan excluidos de la atención de la que es responsable la prestadora, así como los tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema iniciados con anterioridad al viaje.

CAPITULO II – Prestaciones

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

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

10) Asistencia Médica por enfermedad o accidente

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

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

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

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

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

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

k)

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

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

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

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

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

k) **Límites de gastos:**

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

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

iii) Los límites de gastos de asistencia médica por enfermedad y accidente indicados en los puntos inmediatos anteriores no son acumulativos, aplicando en forma excluyente sólo uno de los mismos de acuerdo a la causa de la Asistencia.

iv) **Cúmulo por evento:** en caso de accidente que involucre y afecte a más de un Titular de **voucher**, la responsabilidad máxima de **la prestadora** y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados la suma por evento indi-

cada a tal efecto en el **cuadro de prestaciones**, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, manteniéndose el límite máximo por Titular que corresponda según el tipo de **voucher** contratado para cada Titular.

l) Queda establecido que todos los gastos incurridos en un mismo viaje por cualquiera de los conceptos arriba detallados serán incluidos dentro del límite máximo establecido en la cláusula **k)**, independientemente de que el Titular tuviera eventualmente emitidos más de un **voucher** o servicios con TABI ASSIST. 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.

11) Traslados sanitarios

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

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

12) Repatriaciones Sanitarias

Cuando el Departamento Médico de **la prestadora** estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del Titular, como consecuencia de enfermedad o accidente grave, la repatriación del herido o enfermo será efectuada, previa autorización del Departamento Médico de **la prestadora**, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente, hasta el país del domicilio real del Titular. Esta repatriación asimismo deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante.

Si el Titular o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión del Departamento Médico de **la prestadora**, ninguna responsabilidad recaerá sobre **la prestadora** por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del Titular y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra **la prestadora**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

13) Acompañamiento de menores

Si un Titular viajara como única compañía con uno o más menores de 15Th (quince) años, también

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

14) Traslado de familiar en caso de hospitalización

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

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

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

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

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

La prestadora asumirá las penalidades por cambio de fecha del pasaje de regreso del Titular. La prestadora sólo asumirá los gastos correspondientes al regreso de un acompañante independientemente de la cantidad de personas que compartan el viaje. Si hubiera menores, se procederá de acuerdo a lo establecido en la cláusula **13)**. Se considerarán acompañantes de viaje aquellas personas que, al momento de la ocurrencia del hecho, puedan demostrar estar viajando juntos, coincidiendo por tanto las fechas de viaje, destinos, hoteles, etc.

e) Exclusiones particulares: la prestadora abonará el costo de penalidad por cambio de fecha del ticket siempre que se respete la clase en la que el mismo fue emitido originalmente. Para el inciso **a)** precedente quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en la cláusula **34)** 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) Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar

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

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

i) Avale el vínculo o parentesco.

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

c) Condiciones particulares: La indemnización máxima a cargo de la prestadora será por el valor que se establece en el cuadro de prestaciones. En caso de pluralidad de siniestros producidos por un mismo hecho, la prestadora no quedará obligada a abonar en conjunto una suma mayor a USD

5.000 (dólares estadounidenses cinco mil), cualquiera sea el número de personas afectadas.

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

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

17) Gastos de Hotel por convalecencia

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

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

de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

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 haya extraviado sus documentos y/o sus tarjetas de crédito.

20) Repatriación o Traslado de restos

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

hasta:

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

b) Para aquellos vouchers que confieren derecho a asistencia en el ámbito nacional: el lugar de inhumación que determinen sus familiares directos, en la localidad del domicilio real del Titular. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios e inhumación no estarán en ningún caso a cargo de la prestadora.

La prestadora no será responsable por el traslado de los restos ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que la prestadora. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de la prestadora es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. Se encuentran excluidos de la prestación asistencial los traslados cuando la muerte esté relacionada o se produzca a causa de cualquier patología mencionada en la cláusula 34) de las presentes Condiciones Generales.

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

21) Localización de equipaje

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

22) Compensación por pérdida de equipaje

a) Pérdidas ocurridas en Tramos aéreos:

i) Extravió de bulto completo: Si al arribo de un vuelo internacional o de la conexión inmediata del

mismo, o de un vuelo de cabotaje (exclusivamente para los productos de cobertura Nacional que incluyan la prestación) la línea aérea no le entregara al Titular de un **voucher**, alguno de los bultos componentes de su equipaje registrado y debidamente despachado, y dicho bulto tampoco hubiera podido ser localizado por nuestro servicio conforme a lo establecido en la cláusula 23), la **prestadora** abonará al Titular una compensación que se calculará del modo que se indica a continuación, según el tipo de **voucher** contratado.

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

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

(2) Hasta el límite máximo que para cada tipo de **voucher** se indica en el **cuadro de**

prestaciones. iv) Forma de pago: La Prestadora resarcirá al Titular en la moneda de curso

legal del país en que

se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago v) Conexión Inmediata: Se entiende por conexión inmediata al tramo aéreo de cabotaje que se efectúa como parte integrante de un viaje internacional, embarcando este segundo vuelo dentro de las 24 horas de arribado el primero y sin que el Titular del **voucher** haya abandonado el aeropuerto. vi) Monto de- clarado: En ningún caso la compensación por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el Titular, y si así sucediera la compensación suplementaria o complementaria según el tipo de **voucher** contratado de la **prestadora** se limitará consecuentemente.

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

23) Requisitos para la compensación por pérdida de equipaje

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

b) Que el Titular haya despachado su equipaje en la bodega del mismo vuelo en que viaja, constando en su ticket de embarque, y efectúe la denuncia por falta de entrega a la línea aérea responsable a su llegada a destino.

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

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

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

f) Exclusiones del beneficio:

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

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

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

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

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

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

24) Compensación de gastos por demora de equipaje

a) Equipaje perdido por más de 24 (veinticuatro) horas:

Si algún bulto completo componente del equipaje del Titular de un **voucher** hubiera sido extraviado por una línea aérea durante un vuelo internacional o la conexión inmediata del mismo, y no hubiera podido ser puesto a disposición del Titular dentro de las 24 (veinticuatro) horas contadas a partir

del momento que el hecho fue denunciado a la línea aérea; el Titular recibirá una compensación en concepto de gastos que realice para la compra de los elementos más necesarios ocasionados por

la falta de su equipaje, hasta el límite indicado en el cuadro de prestaciones.

b) Requisitos para la procedencia de esta compensación:

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

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

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

Si dos o más personas, Titulares de **vouchers**, comparten el mismo bulto extraviado, se prorrateará entre las mismas esta compensación.

c) Exclusiones particulares:

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

ii) La **prestadora** no estará obligada a compensar gastos por este concepto toda vez que la demora se produzca como consecuencia de catástrofes climáticas fortuitas o hechos de fuerza mayor, según lo expresado en las cláusulas **34)xvi)** y **34)xvii)**

25) Pérdida, Demora y Daños de equipaje - Compensaciones no acumulables

El Titular tendrá derecho a una sola compensación por pérdida y/o demora y/o daños de equipaje por viaje en los términos y condiciones descriptas en las cláusulas **22)**, **23)** y **24)** anteriores, incluso si el **voucher** fuera de validez anual, independientemente de la cantidad de **vouchers** que tenga emitidos a su nombre y sin importar la cantidad de demoras y/o pérdidas de equipaje que pudieran ocurrir durante la vigencia de su **voucher**. cláusulas **22)**, **23)** y **24)** anteriores no son acumulables entre sí, aplicando sólo una de ellas por evento.

26) 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**.

27) Asistencia Legal

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

28) 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.

29) Garantía de gastos de cancelación de viaje

BENEFICIO

La **Prestadora** reembolsará al **titular de un voucher** —o a los beneficiarios, según corresponda—, hasta la **SUMA** indicada en el **cuadro de prestaciones**, los gastos por servicios no reembolsables por parte de terceros, pagados anticipadamente por el **TITULAR** en concepto de hospedaje en hotel y/o de cargos por cancelación de la utilización de un **TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO**, en caso de que el **TITULAR** se vea impedido de iniciar el **VIAJE** debido a incendio o robo en la residencia habitual del **TITULAR**, **ENFERMEDAD DE CARÁCTER SÚBITO**, **ACCIDENTE** o fallecimiento, ya sea del propio **TITULAR**, de su **COMPAÑERO DE VIAJE** o de algún **MIEMBRO DE LA FAMILIA** del **TITULAR** o de su **COMPAÑERO DE VIAJE**, siempre y cuando el **TITULAR** haya reservado y pagado o esté legalmente obligado a pagar estos costos antes que ocurrieran las mencionadas eventualidades y que las mismas se produjeran con posterioridad a la contratación de un **VOUCHER**.

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

Importante:

- 1) **En el caso de Cancelación del Viaje, la PRESTADORA y el operador de turismo respectivo deberán ser notificados en un plazo máximo de 24 horas desde la ocurrencia de las o penalidades adicionales, cualquiera sea su naturaleza.**

30) Concierge

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

a) **Información de viajes:** el Titular podrá solicitar la coordinación de itinerarios y excursiones; consultar requisitos de visas, pasaportes, permisos de entrada, vacunas y documentación; información meteorológica; cotización y cambios de divisas; información sobre el país destino de su viaje y sus principales ciudades; información sobre los usos y costumbres en los lugares que va a visitar.

b) **Asistencia y arreglos en viaje:** el Titular podrá requerir la reserva de vuelos locales e internacionales; reserva en hoteles; reserva para alquiler de vehículos, incluyendo automóviles standard, de lujo, limousines, remises, taxis; servicios de traducción.

c) **Espectáculos y eventos:** la prestadora brindará información sobre horarios y entradas para espectáculos especiales, para la ópera, el ballet, los teatros, conciertos, museos y otras actividades y eventos culturales, así como eventos deportivos.

d) **Restaurantes:** el Titular tendrá a su disposición un servicio de información y/o reservas en restaurantes, pudiendo solicitar asesoramiento en lo referente a:

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

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

e) **Información de entretenimientos:** la prestadora brindará información referente a excursiones y visitas a lugares de interés; asesoramiento de horarios y reservaciones de canchas de tenis,

campos de golf, spa, gimnasios y clubes deportivos; información sobre deportes especiales que el Titular puede practicar en el área.

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

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

- i) La prestadora denegará cualquier solicitud que, a su exclusivo juicio, considere: (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) La prestadora se reserva el derecho a negar cualquier solicitud o finalizar el trabajo en una solicitud en curso en cualquier instante de tiempo y sin obligación alguna por las consecuencias de tal actitud. Si una petición es denegada, la prestadora comunicará este hecho al Titular e intentará brindar una o múltiples alternativas.

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

31) Sport/Deportes

Exclusivamente para aquellos vouchers que incluyan explícitamente esta prestación, y dados los supuestos indicados en las cláusulas 1) a 10) de las presentes Condiciones Generales, la presta-

dora brindará adicionalmente al Titular los siguientes servicios:

a) La prestadora brindará a su cargo los servicios de Asistencia Médica requeridos como consecuencia de la práctica o la participación del Titular en competencias de cualquier deporte, 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 34)xiii) y 34)xiv). Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de

Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula 10)k).

b) **Exclusiones Particulares:** se encuentran excluidos de la prestación asistencial, tanto para los supuestos de enfermedad como de Accidente, los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación:

i) Consecuencias derivadas de la práctica, tanto profesional como amateur, de alpinismo, boxeo,

bungee jumping, motocross y buceo en aguas abiertas.

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

32) Embarazadas

Dados los supuestos indicados en las cláusulas **1)** a **10)** de las presentes Condiciones Generales,

la prestadora brindará adicionalmente al Titular los siguientes servicios:

a) **Embarazadas:** **la prestadora** se hará cargo de los gastos originados por complicaciones que pudieran surgir vinculadas al embarazo, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos, mediando siempre la solicitud del equipo médico interviniente y con autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de **la prestadora**; se obviarán en consecuencia y al efecto de esta prestación las exclusiones mencionadas en la cláusula **34)ix)** y **34)x)**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula **10)k)**.

b) **Exclusiones Particulares:** se encuentran excluidos de la prestación asistencial, tanto para los supuestos de enfermedad como de Accidente, los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación:

i) Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consulta médica como estudios relacionados; partos y cesáreas de curso normal y a término;

ii) Abortos provocados;

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

d) **IMPORTANTE:** serán condiciones esenciales para la validez de esta prestación:

i) que a la fecha de inicio del viaje o de inicio de vigencia del **voucher** (la que sea anterior), el embarazo de la Titular no supere la semana 25;

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

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

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

33) Compensación por gastos de emisión de Pasaporte provisorio

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

de reemplazo, siempre y cuando se cumplan las condiciones que se detallan a continuación:

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

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

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

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

34) Exclusiones Generales a los servicios asistenciales

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

- i) Enfermedades benignas o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.
- ii) Enfermedades preexistentes con la definición y alcances previstos en las cláusulas

1)f)vi), 9)a) y 9)b).

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

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

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

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

vii) Tratamiento de enfermedades infecto contagiosas de denuncia obligatoria a autoridades sanitarias para aislar o poner en cuarentena, de las infecciones producidas por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (HIV) o variantes incluyendo el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), el complejo Relacionado o enfermedades relacionadas.

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

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

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

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

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

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

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

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

competencia o exhibición de pericia o velocidad con vehículos mecánicos.

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

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

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

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

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

xxi) Accidentes que el Titular, por acción u omisión, provoque dolosamente o con culpa grave, o el

Titular los sufra en empresa criminal. A los efectos de esta cláusula, se entiende por "culpa grave"

a la acción groseramente negligente cometida por el **Beneficiario**, cuyo resultado, de obrar de esa

manera, hubiera sido previsto por cualquier persona razonablemente diligente.

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

xxiii) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia de la participación del Titular en la prueba de prototipos de aviones, automóviles u otros vehículos de propulsión mecánica, de la intervención en ascensiones aéreas (excepto aerosillas o funiculares) o en operaciones o viajes submarinos, del uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros, o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.

xxiv) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia del desempeño de las profesiones de acróbata, domador de potros o fieras y tareas de manipuleo de explosivos o exposición a radiaciones atómicas.

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

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

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

xxviii) Los gastos de hotel y medios de transporte que no hayan sido expresamente autorizados por

la prestadora así como los de restaurantes.

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

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

el que hubiera contratado su tour o excursiones.

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

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

CAPITULO III – Consideraciones Adicionales

35) Requisitos para la emisión de un nuevo voucher

El **voucher** deberá ser adquirido indefectiblemente con anterioridad a la fecha de iniciación del viaje del Titular, es decir que no podrá adquirirse estando el Titular en el extranjero luego de iniciado su viaje. Sin perjuicio de lo antedicho, cuando el Titular prolongue imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar la emisión de un nuevo **voucher** bajo las siguientes condiciones:

a) El Titular deberá solicitar la emisión del nuevo **voucher** exclusivamente a la Central Operativa

de **la prestadora**, debiendo informar todas las asistencias y/o servicios recibidos así como informar cualquier circunstancia que pudiera dar lugar en el futuro a un pedido de asistencia de su parte.

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

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

d) El nuevo **voucher** emitido en las condiciones mencionadas en esta cláusula no podrá ser utili-

zado bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del **voucher** original y/o anterior- res o antes de la vigencia del nuevo **voucher**, independientemente de que las gestiones o trata- mientos en curso hayan sido indicados por **la prestadora** o por terceros.

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

36) Franquicia o deducible a cargo del Titular

Los servicios asistenciales podrán tener una franquicia o deducible a cargo del Titular para cada evento producido durante el viaje, cuyo importe se especifica en el **cuadro de prestaciones**. Así pues, del total de gastos que se generen por cada evento durante el viaje, el importe de la franquicia o deducible es a cargo del Titular. Una vez deducido este importe, la prestadora asumirá los gastos hasta el límite de asistencia establecido en el cuadro de prestaciones.

37) Subrogación

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

38) Circunstancias Excepcionales

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

39) Reserva

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

40) 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.

41) 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**.

42) Prescripción

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

43) 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.

44) 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.

45) 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.

IMPORTANTE

El presente apéndice tiene por objeto detallar las condiciones bajo las cuales operará la franquicia a cargo del cliente, para la prestación de asistencia médica en caso de enfermedad o accidente incluida en el producto. Las condiciones generales mantienen plena vigencia y rigen la prestación de los restantes beneficios incorporados al producto salvo por los aspectos expresamente modificados por la presente adenda.

1) Definiciones aplicables

- a) **SERVICIO BASE:** es el servicio de asistencia al viajero y/o seguro de salud en viajes o similar que el Titular tiene vigente y al cual el Titular recurrirá exclusivamente y en primera instancia ante cualquier dolencia. Dicho servicio cubrirá hasta el tope máximo establecido.

2) Franquicia o deducible a cargo del cliente

Los servicios de asistencia médica por enfermedad o accidente tienen una franquicia o deducible a cargo del Titular (o de terceros que el Titular hubiera contratado para la cobertura de los mismos servicios) para los eventos producidos durante el viaje, cuyo importe se especifica en el cuadro de prestaciones contenida en el voucher. Así pues, del total de gastos aplicables a la asistencia médica durante el viaje, el importe de la franquicia o deducible estará a cargo del Titular, y la diferencia entre el límite máximo de la prestación y la franquicia estará a cargo de la prestadora. Sin perjuicio de lo expresado en la presente cláusula, a los fines de que se active el servicio, el Titular deberá haber agotado el tope de cobertura con la empresa con la cual tiene contratado el servicio base.

Para la procedencia del caso, la prestadora solicitará la historia clínica del pasajero y cualquier otro documento respaldatorio de gastos y/o pagos realizados vinculados con la asistencia que está siendo brindada. La prestadora no se hará responsable por las diferencias de interpretación y/o diagnósticos de casos tratados en primer término por otra/s empresa/s de asistencia; en lo concerniente a los diagnósticos, prestaciones, autorizaciones, entre otros. Se considerará como válido exclusivamente el criterio aplicado por el Departamento Médico y la Central Operativa de la prestadora.

- a) **Responsabilidades de la prestadora:** La prestadora se hará cargo de los gastos y/o reintegros a partir del monto estipulado por la franquicia y hasta el tope máximo permitido para la prestación/es sujeta/s de deducible.
- b) **Obligaciones del Titular:** en caso de requerir asistencia médica por enfermedad o accidente durante el viaje, el Titular se obliga a reclamar, en primer lugar, a la compañía responsable de su servicio base hasta el monto máximo establecido en dicho servicio. Al superarse el importe de la franquicia establecido el Titular se comunicará con la Central Operativa de la prestadora para recibir autorización para continuar con el tratamiento y/o servicios que hicieran falta.

EL PRESENTE PRODUCTO DE ASISTENCIA INTEGRAL AL VIAJERO NO CONSTITUYE UN PRODUCTO DE SEGUROS, NI SE ENCUENTRA REGULADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS. TODOS LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR ESTAN PROTEGIDOS POR LA LEY DEL CONSUMIDOR Y SUS REGLAMENTOS, CUANDO EL BENEFICIARIO ES EL DESTINATARIO FINAL DEL SERVICIO