



# CONDICIONADO *GENERAL*

Viaja  
Tranquilo  
y Protegido



[www.redcardassist.com](http://www.redcardassist.com)



# ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	4
2. CONDICIONES DEL CONTRATO	4
2.1. PARTES INTERVINIENTES	4
2.2. INTENCIÓN DE PARTE INTERVINIENTES	4
2.3. MONEDA	4
2.4. REEMBOLSOS	4
2.5. VIGENCIA	6
3. CONDICIONES DE SOLICITUD	7
3.1. LÍMITE DE EDAD	7
3.2. OBLIGACIONES DE RED CARD Assist	7
3.3. OBLIGACIONES DEL TITULAR	8
3.3.1. Autorización previa	8
3.3.2. Aviso de siniestro	8
3.3.3. Presentación de documentos u otros	8
3.3.4. Documentación médica / odontológica	9
3.3.5. Entrega de billetes de pasaje	9
4. CONSIDERACIONES PREVIAS	9
5. DEFINICIONES	10
6. VIGENCIA Y VALIDEZ	11
7. PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA	11
8. COBERTURAS	11
8.1. ASISTENCIA MÉDICA	11
8.1.1. Asistencia Médica por Enfermedad No Preexistente / Accidente:	12
8.1.2. Servicio de Médico de Telemedicina:	14
8.1.3. Asistencia Médica por COVID-19:	14
8.1.4. Asistencia Médica por Enfermedad Preexistente (1ra atención):	15
8.1.5. Medicamentos por Atención Ambulatoria:	15
8.1.6. Medicamentos por Hospitalización:	15
8.1.7. Odontología de urgencia:	15
8.1.8. Orientación psicológica telefónica	16
8.1.9. Límite de gastos de asistencia médica	16
8.1.10. Reembolsos de gastos médicos	16
8.2. ASISTENCIA EN VIAJE	17
8.2.1. Indemnización por pérdida de equipaje	17
8.2.2. Localización de equipaje	18
8.2.3. Compensación por Retraso de equipaje	18
8.2.4. Garantía de gastos de cancelación de viaje	19
8.2.5. Compensación por demora de vuelo	23
8.2.6. Pérdida de pasaporte	23
8.2.7. Regreso anticipado por siniestro en domicilio	23
8.2.8. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	24
8.2.9. Regreso anticipado por enfermedad del Titular	24
8.2.10. Asistencia para mascotas	24
8.2.11. Hotel por convalecencia	25
8.2.12. Traslado de familiar por hospitalización	25
8.2.13. Acompañamiento de menores	25
8.2.14. Traslado sanitario	26
8.2.15. Repatriación Sanitaria	26
8.2.16. Repatriación funeraria	26

8.2.17. Contratación estando en viaje (Extensión de vigencia)	27
8.2.18. Asistencia en caso de extravío de documentos	28
8.2.19. Sustitución de ejecutivo	28
8.2.20. Compra protegida	28
8.3. ASISTENCIA LEGAL Y AUXILIO	29
8.3.1. Transferencia de fondos	29
8.3.2. Transferencia de fondos para fianza legal	30
8.3.3. Asistencia legal por accidente de tránsito	30
8.3.4. Daño a terceros	30
9. EXCLUSIONES	30
10. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS	32
11. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR	32
12. GASTOS NO CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO E INTERVENCIÓN DE OTRAS EMPRESAS	33
13. RESPONSABILIDAD	33
14. JURISDICCIÓN	33
15. PRESCRIPCIÓN	33
16. CONSTANCIA	33
17. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES	34
18. ANEXO A: EXÁMENES COMPLEMENTARIOS DE DIAGNÓSTICO	35
19. ANEXO B: SERVICIOS MÉDICOS Y MEDICAMENTOS EXCLUIDOS	38
20. ANEXO C: COBERTURA GINECO-OBSTETRA Y EXCLUSIONES	40

## CONDICIONADO GENERAL

### RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Invitamos a los Titulares de un voucher de la Tarjeta de Asistencia al Viajero RED CARD Assist a leer estas Condiciones Generales antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas encontrará las Condiciones Generales, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

### 1. INTRODUCCIÓN

RED CARD Assist se especializa en brindar asistencia integral a viajeros durante emergencias en el extranjero. Nuestro enfoque principal es asegurar la seguridad y el bienestar de nuestros usuarios, ofreciendo una gama de servicios enfocados en asistencia médica de emergencia y apoyo durante el viaje.

Es crucial entender que RED CARD Assist no funciona como un proveedor de seguros médicos o de vida. Nuestros servicios están diseñados para ser un apoyo esencial en circunstancias inesperadas que puedan surgir durante los viajes, ofreciendo asistencia rápida y eficaz en momentos críticos. Al obtener un voucher de RED CARD Assist, el cliente reconoce y acepta los términos y condiciones presentes en este documento, que explican detalladamente las coberturas, las exclusiones y los procedimientos a seguir para utilizar nuestros servicios.

### 2. CONDICIONES DEL CONTRATO

#### 2.1. PARTES INTERVINIENTES

RED CARD Assist y los beneficiarios llamados Titulares, convienen suscribir un voucher de asistencia, para el cual la Tarjeta de Asistencia al Viajero RED CARD Assist cubrirá los términos y condiciones establecidos en los siguientes títulos y artículos al Titular. En caso de contradicción o discrepancia en el Condicionado del Certificado de Asistencia, las Condiciones Particulares tienen primacía sobre las Condiciones Generales y los Anexos y Cláusulas Adicionales sobre las Condiciones Particulares y Generales.

#### 2.2. INTENCIÓN DE PARTE INTERVINIENTES

El Titular entiende que RED CARD Assist no es un seguro médico, ni de vida, ni deriva de un programa de seguridad social, medicina pre pagada o seguro de riesgos profesionales. Los servicios y prestaciones de RED CARD Assist están exclusivamente enfocados a sucesos fortuitos que el Titular sufra durante el periodo de viaje en el exterior, estos deben tener como resultado que el Titular esté impedido de continuar de manera normal su viaje.

Asimismo, se establece que todas las coberturas especificadas en el presente documento deberán ser por eventos fortuitos o imprevistos durante el viaje internacional del Titular, y nunca en el país anfitrión o de residencia habitual.

Se aclara que, en ningún caso RED CARD Assist cubrirá tratamientos de larga duración.

#### 2.3. MONEDA

El voucher de asistencia se pacta en dólares de los Estados Unidos de América, en particular para establecer el monto de la prima, y su forma de pago, así como el límite de las prestaciones y reembolso de coberturas en los planes RED MUNDIAL VIP, AMERICAN RED, ECORED y SENIOR.

En el plan EURO RED, las prestaciones y reembolso de las coberturas se remiten a la moneda Euros. Asimismo, en caso las partes deban pagar sus obligaciones, estas pueden ser en dólares estadounidenses o moneda de curso legal y al tipo de cambio oficial del día de pago.

#### 2.4. REEMBOLSOS

RED CARD Assist procederá al reembolso de gastos efectuados en los siguientes casos y situaciones siempre dentro de los límites establecidos para cada tipo de gasto y producto, y cuando exista previa autorización concedida por la Central de Asistencias de RED CARD Assist:

- 1) Gastos originados en circunstancias de imposibilidad para comunicarse con la Central de Asistencias o en casos de emergencias con riesgo de vida.
- 2) Gastos de medicamentos.
- 3) Gastos generados por asistencias recibidas en lugares donde RED CARD Assist no brinde prestación en forma directa, siempre que hayan sido previamente autorizados por la Central de Asistencias.
- 4) Reembolso de gastos por vuelo demorado o cancelado.
- 5) Compensación de gastos por equipaje demorado o extraviado.
- 6) Pasajes en los casos previstos en las cláusulas "Viaje de regreso" y "Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar"
- 7) Gastos de hotel por convalecencia.
- 8) Reembolso por cancelaciones de viaje.

RED CARD Assist procederá al reembolso de los gastos efectuados en los casos y situaciones expuestas en el presente condicionado general, siempre dentro de los límites establecidos para cada tipo de gasto y del cumplimiento de las presentes Condiciones Generales en su totalidad, de acuerdo a las siguientes condiciones:

- 1) Cuando exista autorización concedida previamente por la Central de Asistencia de RED CARD Assist.
- 2) Contra presentación del Formulario de Reembolso previamente otorgado por la Central de Asistencia RED CARD Assist, debidamente llenado.
- 3) 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 y emitidos a nombre del Titular.
- 4) 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.
- 5) En el supuesto que el Titular, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido completar la solicitud de autorización previa para activar algún servicio por su cuenta, y sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en la cláusula 3.3.2, deberá proporcionar a la Central de Asistencia de RED CARD Assist 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 indispensable para poder obtener una autorización o efectivización de reintegro de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, RED CARD Assist quedará facultada para:
  - a) Denegar el reembolso conforme a la evaluación que resultare de auditar el gasto, o bien
  - b) 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.
- 6) En todos los casos se deberá hacer mención expresa de la autorización concedida por la Central de Asistencia de RED CARD Assist durante la emergencia. Toda documentación referida a solicitud de reembolso de gastos deberá ser presentada dentro de los 30 (treinta) días corridos inmediatos a reportar el evento o siniestro; o en caso de cancelación, la fecha de ocurrencia del hecho. Las presentaciones fuera de este término, no serán atendidas y RED CARD Assist quedará liberada de toda responsabilidad.
- 7) 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 RED CARD Assist.
- 8) El departamento de Auditoría de RED CARD Assist revisará y evaluará la documentación enviada para la solicitud de reembolso, la aceptación o rechazo será notificada mediante una Resolución de Auditoría enviada al correo electrónico del Titular hasta 30 (treinta) días corridos inmediatos a la recepción del Formulario de Reembolso y documentos de respaldo.
- 9) En caso de proceder al reembolso, RED CARD Assist reintegrará a la cuenta bancaria indicada en el Formulario de Reembolso hasta 30 (treinta) días corridos después de emitida la Resolución de Auditoría.
- 10) Forma de pago: RED CARD Assist resarcirá al Titular en la moneda de curso legal del país en que se abone el reembolso, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago.
- 11) Medios de pago: Los pagos se realizan de acuerdo a lo establecido por las leyes y/o regulaciones impositivas del país en que se abone.
- 12) Sumas no amparadas: No corresponderá el reintegro de aquellos importes tenidos como percepción y/o retención de impuestos.
- 13) Solicitud de reembolsos: Las solicitudes de reembolsos deberán autorizarse a través de la Central de Asistencia de RED CARD Assist y tramitarse por correo electrónico [auditoria@redcardassist.com](mailto:auditoria@redcardassist.com).

- 14) Los datos que el Titular ingrese en el Formulario de Reembolso revestirá el carácter de declaración jurada y es responsabilidad del Titular la autenticidad y veracidad de los mismos. RED CARD Assist no será responsable de la no acreditación de los importes a reembolsar en caso de omisión y/o error por parte del Titular.

Los reembolsos pagados directamente por RED CARD Assist pueden hacerse a través de transferencia bancaria, links de pago, Paypal, giro postal o cualquier otro método de pago acordado entre las partes. RED CARD Assist asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del beneficiario serán cubiertos por el mismo.

## **2.5. VIGENCIA**

### **2.5.1. Validez**

El voucher será válido desde la fecha de inicio de vigencia especificada en el mismo o desde el momento en que el Titular inicie su viaje, según lo definido en la cláusula 5)22). Se aplicará la fecha que ocurra en último lugar.

La duración de la validez del voucher se extenderá por el número de días indicados en él, siempre y cuando estos días estén efectivamente abonados.

La vigencia del voucher finalizará al final del día que corresponda a la fecha de fin de vigencia detallada en el voucher. Alternativamente, finalizará cuando el Titular regrese a su país o ciudad de residencia, de acuerdo con lo establecido en la cláusula de 5)22), aplicando la condición que ocurra primero.

### **2.5.2. Reprogramación del Voucher**

Si el titular necesita cambiar la fecha de inicio de vigencia del voucher, debe solicitar la reprogramación para un periodo igual al original. Esta solicitud debe realizarse indefectiblemente 24 horas antes del inicio previsto.

En caso de no tener una fecha definida para el inicio de la vigencia del voucher, el titular puede optar por el modo "Stand By". El voucher puede permanecer en Stand By por un máximo de 365 días desde su fecha de emisión.

### **2.5.3. Anulación por Falta de Aprobación de Visa**

La anulación del voucher es posible solo si el titular presenta una negativa de visa emitida por la embajada o consulado correspondiente.

La solicitud de anulación debe presentarse en un máximo de 30 días después de la negativa de visa, en el punto de venta donde se adquirió el voucher. La devolución estará sujeta a penalidades y gastos administrativos.

### **2.5.4. Periodo de Carencia**

En compras de productos RED CARD Assist durante un viaje, es decir, después de la salida del titular de su país de residencia habitual, el inicio de la cobertura coincidirá con la fecha de compra. Habrá un período de carencia que varía según el caso:

- Para voucher menores a 30 días, la carencia será de 72 horas.
- Para voucher mayores a 30 días, la carencia será de 5 días.

Durante este período, no se considerará válida ninguna solicitud de asistencia médica por enfermedades.

### **2.5.5. Validez de la Cobertura**

- La validez de cualquier producto RED CARD Assist, independientemente de la duración del contrato, cesará después de 365 días consecutivos de viaje.
- Si el Titular interrumpe su viaje de manera imprevista por cualquier motivo y regresa a su país de residencia, el voucher perderá su validez en ese mismo instante.
- Excepción para Vouchers de Larga Estadía: Para los vouchers emitidos bajo la modalidad de larga estadía (estadías superiores a 60 días corridos), las prestaciones relacionadas con la asistencia médica continuarán vigentes hasta la finalización del viaje en caso de que el Titular reanude su viaje al exterior.
- Es importante destacar que no habrá cobertura en el país de residencia del titular bajo ninguna circunstancia.
- El Titular no tendrá derecho a reclamar reembolso alguno por el período de tiempo restante del voucher que no haya sido utilizado.

### 2.5.6. Limitaciones en Caso de Adquisición Posterior al Inicio del Viaje

Si un producto RED CARD Assist se adquiere después de haber iniciado el viaje y se solicita asistencia, RED CARD Assist no asumirá responsabilidad económica si, de acuerdo con los informes médicos, se determina que los síntomas en el caso de asistencia médica, o el evento que motiva la asistencia, ocurrieron antes de la fecha de emisión del producto, incluso si se originaron o se manifestaron durante el viaje.

### 2.5.7. Cobro de Penalidades por Falta de Aviso Previo

En el caso de que el Titular no notifique a la compañía de asistencia con una anticipación de 24 horas, de acuerdo con los puntos mencionados anteriormente, se aplicará una penalidad de 20 USD (si se notificare hasta 5 días de iniciada la vigencia del voucher) o 50 USD (si se notificare hasta 15 días de iniciada la vigencia del voucher), penalidad necesaria para restablecer la vigencia del voucher.

Los vouchers que se restablezcan extemporáneamente, conforme a lo establecido en el párrafo anterior, no serán elegibles para ningún tipo de devolución por negación de visa.

## 3. CONDICIONES DE SOLICITUD

### 3.1. LÍMITE DE EDAD

Los beneficiarios de los servicios de RED CARD Assist son aquellos individuos que han adquirido un voucher con alguno de los planes de asistencia y cumplen con los siguientes criterios:

- 1) Elegibilidad: La elegibilidad para recibir los servicios de RED CARD Assist está sujeta a la compra previa del voucher correspondiente a uno de los planes de asistencia.
- 2) Edad Límite: Los límites de edad para los beneficiarios varían según el plan específico adquirido. Se ofrece cobertura a individuos de todas las edades, pero ciertas restricciones y condiciones pueden aplicar a personas adultas mayores a 70 años, detalladas específicamente en cada plan.

Para adultos mayores desde 71 años y hasta 85 años, se establece un plan exclusivo: SENIOR con restricciones particulares y todas las coberturas mediante reembolsos.

### 3.2. OBLIGACIONES DE RED CARD Assist

- 1) Las obligaciones de RED CARD Assist expresadas en la presente Condicionado General de asistencia en viaje, sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la tarjeta RED CARD Assist o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.
- 2) RED CARD Assist queda expresamente liberada, exenta y excusada de sus obligaciones y responsabilidades en caso en que el Titular sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional, guerra nacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, RED CARD Assist se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
- 3) RED CARD Assist se reserva el derecho de investigar la veracidad de la declaración del titular en este sentido. RED CARD Assist tendrá derecho a exigir al Titular de la tarjeta el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados en caso de haberse abonado algún servicio que -de haberse comprobado previamente la responsabilidad económica de la obra social y/o empresa de medicina prepaga y/o seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Titular- no se hubiera abonado o se hubiera abonado sólo parcialmente.
- 4) Independientemente de que la asistencia se brinda como consecuencia de un accidente o una enfermedad, el Monto máximo será el de Cobertura Médica indicado en su voucher.



- 5) RED CARD Assist se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por RED CARD Assist, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local. Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:
  - a) RED CARD Assist procurará resolver las solicitudes de reintegro en un plazo no mayor a 60 días a partir del momento en que el departamento de Auditoría recibe la totalidad de la documentación requerida y necesaria para analizar la procedencia del caso.

### 3.3. OBLIGACIONES DEL TITULAR

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

#### 3.3.1. Autorización previa

Comunicarse con la Central de Asistencia de RED CARD Assist y recibir la autorización de la misma antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.

RED CARD Assist no asumirá ninguna responsabilidad económica en los casos en que el Titular haga abandono del centro médico donde esté ingresado, por su propia decisión, sin la debida autorización médica, o contra la opinión de los médicos tratantes. RED CARD Assist tampoco asumirá responsabilidad de ningún tipo por complicaciones y/o agravamientos del cuadro médico del Titular que eventualmente resulten del incumplimiento de las indicaciones médicas recibidas.

En caso en que el Titular omita comunicarse con RED CARD Assist para requerir asistencia, el Titular queda sin cobertura.

El Titular acepta que RED CARD Assist se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Titular acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto a la asistencia prestada.

#### 3.3.2. Aviso de siniestro

RED CARD Assist no es un servicio de urgencias médicas, por lo que ante una Emergencia Médica urgente el Titular deberá recurrir al servicio médico de emergencia más próximo al lugar donde se encuentre. En todos estos casos el Titular deberá comunicar a RED CARD Assist la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia, lo antes posible y siempre dentro de las 24 horas de producido el evento, en cuyo caso deberá proveer las constancias y comprobantes originales que justifiquen tal situación.

Prevía evaluación del caso y una vez descartadas posibles exclusiones, RED CARD Assist decidirá si toma a cargo los gastos generados por la asistencia y con las siguientes limitaciones:

- 1) No podrán superar los topes establecidos para la asistencia brindada según el producto RED CARD Assist adquirido.
- 2) No podrán superar los valores que RED CARD Assist hubiera abonado a un prestador de su red por la misma asistencia.
- 3) Se deberá ajustar a los valores de uso habitual en el país o región donde se produjo el evento. Para el caso específico de eventos ocurridos en EE.UU. los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary among" ("Valores de uso habitual y corriente").

No se tomará a cargo ningún gasto ni se efectuará ningún reembolso de gastos devengados en situación de emergencia, si no se diera estricto cumplimiento al procedimiento indicado en las presentes instrucciones de utilización de los servicios RED CARD Assist.

#### 3.3.3. Presentación de documentos u otros

El titular tiene la responsabilidad de proporcionar a RED CARD Assist toda la documentación e información necesarias para determinar la elegibilidad de un caso bajo las Condiciones Generales actuales. Esto incluye todos los comprobantes originales de gastos que puedan ser reembolsados por RED CARD Assist, así como información médica completa, incluyendo la previa al viaje. También se requiere la autorización para acceder a su historial clínico en su país de origen y para contactar a su médico personal, empresa de medicina prepaga, obra social, entre otros.



Si el titular no cumple con lo anterior, o si presenta documentación fraudulenta o pruebas falsas, perderá todo derecho a indemnización, compensación y/o reembolso.

Además, puede ser necesario que el titular presente su pasaporte con los sellos de Migraciones correspondientes a las fechas de salida y entrada de su país de origen, o constancias equivalentes, si el pasaporte no es requerido por las autoridades migratorias.

En situaciones de fuerza mayor donde el titular no haya podido solicitar autorización previa para contratar servicios por su cuenta, deberá proporcionar a RED CARD Assist toda la información requerida para verificar el servicio obtenido, la autenticidad de la emergencia y la imposibilidad de comunicación previa. Esto es esencial para obtener una autorización de pago o reembolso de los gastos incurridos. La omisión de este requisito permite a RED CARD Assist negar el pago o reembolso tras la auditoría del caso.

En caso de accidente, además de obtener la autorización previa de RED CARD Assist, se debe presentar la denuncia policial correspondiente para el reconocimiento de gastos.

### 3.3.4. Documentación médica / odontológica

El Titular deberá acompañar la historia clínica completa para efectuar cualquier reclamo que formule a RED CARD Assist originado en una asistencia médico/odontológica. La falta de cumplimiento de este requisito facultará a RED CARD Assist a denegar el reclamo formulado.

### 3.3.5. Entrega de billetes de pasaje

El Titular deberá entregar a RED CARD Assist todos los billetes de transporte (aéreos o no) que posea, en aquellos casos en que RED CARD Assist se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los billetes de pasajes originales, o cuando RED CARD Assist provea la repatriación del Titular en caso de accidente grave o defunción. En todos los casos RED CARD Assist responderá solamente por la diferencia de tarifa que pudiere existir en caso de que ello correspondiese.

**IMPORTANTE:** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en la presente cláusula dejará automáticamente eximida a RED CARD Assist de abonar los gastos de asistencia originados.

## 4. CONSIDERACIONES PREVIAS

- a) RED CARD Assist es una entidad internacional enfocada en brindar asistencia a viajeros, incluyendo, entre otros, servicios de asistencia médica en emergencias durante viajes. Si la asistencia médica necesaria se relaciona con enfermedades preexistentes o afecciones crónicas, los gastos generados estarán excluidos según lo establecido en las cláusulas de estas Condiciones Generales. En tales casos, RED CARD Assist solo cubrirá los gastos de la primera atención médica, hasta el límite especificado en el voucher para este propósito.
- b) Se aclara, y así lo reconoce el titular de la tarjeta, que los servicios de RED CARD Assist no son un seguro médico, ni reemplazan o extienden programas de seguridad social, medicina prepaga o seguros de riesgos laborales. Los servicios de RED CARD Assist están destinados exclusivamente a brindar asistencia en viajes ante eventos súbitos e imprevistos que impidan la continuación normal del mismo.
- c) Estas Condiciones Generales rigen la prestación de los servicios asistenciales de RED CARD Assist durante los viajes del titular.
- d) Para acceder a los servicios de RED CARD Assist, es IMPERATIVO que el titular haya seleccionado el producto de su elección y aceptado los términos y condiciones especificados en estas Condiciones Generales.
- e) Los servicios de RED CARD Assist se ofrecen únicamente al titular de la tarjeta y no son transferibles. Para recibir la asistencia incluida aquí, el titular debe presentar un voucher válido y documentos personales que confirmen su identidad y las fechas del viaje.
- f) La obtención de una o más tarjetas RED CARD Assist por parte de un titular no implica la acumulación de servicios o beneficios. En tal caso, se aplicarán los límites de la opción más beneficiosa para el titular.
- g) La tarjeta RED CARD Assist y sus servicios asociados no serán válidos en el país de residencia del titular en el momento de la emisión de la tarjeta, ni en el país de emisión si es diferente.
- h) Además de los servicios aquí descritos, RED CARD Assist 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.
- i) Servicios no acumulativos: En ningún caso RED CARD Assist 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.

- j) Prescripción: Toda acción derivada de la relación que se constituya entre el Titular y RED CARD Assist prescribirá conforme el plazo que establezca la ley aplicable.
- k) 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.
- l) 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.
- m) Sanciones internacionales: RED CARD Assist no será responsable ni estará obligada a prestar los Servicios, ni a reconocer ninguna prestación incluida en el voucher, si la provisión de tales Servicios o prestaciones expusieran a la compañía de asistencia 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 o de los Estados Unidos de América. Esta cláusula prevalecerá ante cualquier otra que pueda estar incluida en el voucher o en las presentes Condiciones Generales aplicables al mismo.

## 5. DEFINICIONES

En este condicionado, los siguientes términos tendrán los significados detallados a continuación, basados en las prácticas comunes en la industria de asistencia de viaje y reflejados en los documentos proporcionados:

- 1) Titular: Persona que recibe los servicios de asistencia de RED CARD Assist, de acuerdo con los términos de su plan específico.
- 2) Asistencia en Viaje: Servicios proporcionados para apoyar a los titulares en situaciones no médicas durante su viaje, como problemas con el equipaje o documentación.
- 3) Voucher: Documento o comprobante emitido por RED CARD Assist que confirma la compra y validez de la cobertura de asistencia para el viajero.
- 4) Cobertura: Los servicios y beneficios específicos proporcionados bajo cada plan de RED CARD Assist.
- 5) Accidente: Suceso imprevisto, súbito, violento y externo que altera el transcurso normal o previsto de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.
- 6) Emergencia Médica: Cualquier condición de salud que surge de manera inesperada y requiere atención médica inmediata.
- 7) Central de asistencia: La oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Titular con motivo de su asistencia.
- 8) Circunstancias Excepcionales: Todas aquellas situaciones extraordinarias, de presentación infrecuente, indicadas en las presentes Condiciones Generales.
- 9) Congénito: Presente o existente desde el nacimiento.
- 10) Crónico: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.
- 11) Departamento Médico: Grupo de profesionales de la salud que, prestan servicios de supervisión, control y/o coordinación para RED CARD Assist, intervienen y deciden en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindadas o a brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.
- 12) Dolencia y/o Afección: Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "enfermedad" a todos los efectos en las presentes Condiciones Generales.
- 13) Electivo: Procedimiento médico que no reviste el carácter de emergencia y por tanto es programable y planificable para una fecha posterior, sin impedir por ello la normal continuación del viaje.
- 14) Enfermedad Aguda: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiese interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
- 15) Enfermedad Repentina o Imprevista: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la Tarjeta RED CARD Assist o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.
- 16) Franquicia o Deducible: El monto fijo y determinado que será a cargo del Titular y deberá ser abonado por éste al momento de brindarle la primera asistencia médica, en concepto de pago inicial obligatorio por los gastos que dicha asistencia origine.
- 17) Monto Máximo Global: La suma tope de gastos que RED CARD Assist abonará y/o reembolsará al Titular por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.
- 18) Monto Máximo Global en caso de evento múltiple: La suma de gastos que RED CARD Assist abonará y/o reembolsará a todos los Titulares afectados en caso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un Titular, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

- 19) Preexistente: Todo proceso fisiopatológico, enfermedad, lesión o sus complicaciones, que se reconozca su origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia de la Tarjeta o del viaje (la que sea posterior), incluyendo tanto las padecidas con anterioridad a dicha fecha como las que se manifiesten posteriormente, así como aquellas que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Titular, aquellas sufridas durante la vigencia de una Tarjeta RED CARD Assist anterior y aquellas originadas como consecuencia de la administración de cualquier tipo de tratamiento o medida, preventiva o no, en forma previa al inicio de la vigencia de la tarjeta o del viaje.
- 20) Recurrente: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente, 3 o más veces durante un año calendario.
- 21) Residencia habitual: Son todos aquellos lugares en donde el Titular permanece al menos 120 días al año.
- 22) Viaje internacional: Se considera viaje internacional a cualquier recorrido realizado por el Titular fuera de su país de residencia, sea este entre 2 o más países, o entre dos o más ciudades de un mismo país. A todos los efectos, será considerado parte de un viaje internacional a aquel tramo doméstico o de cabotaje que forme parte del trayecto necesario para arribar al destino final.
- 23) Deportes Amateur: Es el practicado por aficionados, por ocio y/o actividades recreativas.

## 6. VIGENCIA Y VALIDEZ

La vigencia y validez de los servicios de RED CARD Assist están definidas como sigue:

- a) Inicio de Vigencia: La cobertura comienza en la fecha especificada en el voucher y continúa hasta la fecha de finalización estipulada, sin excepciones.
- b) Validez Geográfica: Los servicios de asistencia son válidos en los destinos cubiertos especificados en cada plan. Los clientes deben verificar las restricciones geográficas de su plan para asegurarse de que su destino está incluido.
- c) Están excluidos los países en guerra civil o extranjera (Ejemplos, incluyendo, pero no limitado a: Afganistán, Irak, Sudán, Somalia, Corea del Norte, etc.), y todo servicio originado dentro de una distancia menor a 100 km del lugar de residencia habitual del Beneficiario, salvo que el producto adquirido indique lo contrario.
- d) En los países donde RED CARD Assist no presta asistencia, se limita únicamente al reembolso de gastos médicos en las circunstancias y condiciones establecidas en las Condiciones Generales de los servicios.
- e) Extensión de la Cobertura: En caso de que un beneficiario requiera extender su cobertura, deberá hacerlo antes de la fecha de vencimiento del voucher actual, sujeto a las políticas de renovación de RED CARD Assist.

## 7. PROCEDIMIENTO DE ASISTENCIA

Solicitud de Asistencia: En caso de requerir asistencia, el beneficiario debe contactar a la Central de Asistencia de RED CARD Assist a la brevedad posible dentro de las 24 horas de sucedido el siniestro a través de los canales de comunicación proporcionados.

1. Información Necesaria: Al solicitar asistencia, se debe proporcionar información detallada sobre la situación, incluyendo la ubicación, naturaleza del problema y datos personales relevantes.
2. Evaluación y Coordinación: RED CARD Assist evaluará la situación y coordinará los servicios de asistencia necesarios según el plan contratado y las circunstancias específicas.
3. Seguimiento: El Titular debe mantener comunicación con RED CARD Assist para realizar el seguimiento de la asistencia proporcionada.

## 8. COBERTURAS

### 8.1. ASISTENCIA MÉDICA

RED CARD Assist pone a disposición del Titular su red mundial de Centrales de atención. El Titular deberá comunicarse vía WhatsApp con la Central de Asistencia de RED CARD Assist para todo caso de enfermedad, accidente o emergencia para el cual necesite asistencia. RED CARD Assist brindará al Titular las condiciones para su oportuna atención, sea remitiendo al profesional en cada caso, brindando asistencia online a través de videollamada (telemedicina), o autorizando la atención en cualquiera de los Centros Asistenciales u hospitales disponibles en el área de ocurrencia del evento cuya asistencia se solicita.

El Titular se obliga a dar aviso a RED CARD Assist tantas veces como se requiera. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el Titular deberá comunicarse siempre con la Central de Asistencia de RED CARD Assist para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios originados en la misma causa que el primer evento.

Si requerida la asistencia a la Central de RED CARD Assist, y no se encontrará inmediatamente disponible en el lugar de ocurrencia del evento un prestador de la red asistencial de RED CARD Assist, el Titular podrá, previa autorización de RED CARD Assist, utilizar los servicios médicos que resulten necesarios. En estas circunstancias RED CARD Assist se hará cargo del costo de los servicios prestados al Titular por otros profesionales y/o establecimientos sanitarios, siempre y cuando los mismos no estén excluidos en las presentes Condiciones Generales, abonando directamente a los prestadores (cuando ello resulte posible) o reintegrando al Titular los gastos efectuados en situaciones de emergencia únicamente, y conforme a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales de los Servicios RED CARD Assist.

**IMPORTANTE:** Los servicios de asistencia médica a ser brindados por RED CARD Assist se limitan a tratamientos de cuadros agudos y están orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje y por la misma razón no están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje.

RED CARD Assist ofrece coberturas de atención médica detalladas para diversas situaciones durante el viaje. Estas incluyen:

- a) Consultas Médicas: Asistencia médica en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevista.
- b) Atención por Especialistas: Provisión de atención médica especializada cuando sea necesario, sujeta a autorización y que estén dentro de la cobertura.
- c) Exámenes Médicos Complementarios: Realización de pruebas diagnósticas adicionales, si son prescritas y aprobadas por RED CARD Assist que estén dentro de la cobertura.
- d) Medicamentos: Cobertura de medicamentos prescritos durante el tratamiento y que estén dentro de la cobertura.
- e) Odontología de Urgencia: Atención limitada a urgencias odontológicas.
- f) Hospitalizaciones: Incluye gastos de hospitalización en situaciones de emergencia médica.
- g) Límites y Franquicias: Detalles sobre los límites máximos de gasto y franquicias aplicables, según el plan adquirido.
- h) Reembolso de Gastos Médicos: En situaciones específicas y bajo ciertas condiciones.

Cada una de estas coberturas está sujeta a las condiciones específicas, límites, y exclusiones estipuladas en el plan contratado por el beneficiario.

#### **8.1.1. Asistencia Médica por Enfermedad No Preexistente / Accidente:**

Se prestará asistencia médica en caso de enfermedad aguda e imprevista. Producida una enfermedad o lesión que imposibilite la continuación normal del viaje del Titular, éste podrá utilizar sin cargo alguno los servicios de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que en el caso le sean indicados y/o autorizados por la Central de Asistencia de RED CARD Assist.

Las enfermedades benignas y heridas leves que no imposibiliten la continuación normal del viaje no darán lugar a esta asistencia, aunque el Titular podrá solicitar el reembolso de gastos por él efectuados con motivo de la misma, si éstos se ajustan a las presentes Instrucciones de utilización de los servicios RED CARD Assist y de las Condiciones Generales de los servicios RED CARD Assist.

Los servicios brindados se limitan a tratamientos de emergencia, los cuales están orientados a la asistencia por accidentes o eventos súbitos en los que se haya diagnosticado una enfermedad clara y aguda que impida la normal continuación de un viaje hasta la fecha de expiración de su póliza. Por lo tanto, se excluye todos los tratamientos de larga duración, tratamientos electivos y otros que no hayan sido parte de un evento fortuito durante el viaje de emergencia y tratamientos a largo plazo o procedimientos programados.

Asimismo, de acuerdo con lo estipulado, existen cuatro tipos de sistemas para que el Titular reciba la atención requerida, los cuales en cualquier caso serán eventos súbitos no preexistentes, que impidan la normal continuación del viaje y estén descritos en el listado de Exámenes Complementarios (Revisar anexo A), siendo estos los descritos a continuación:

##### **a) Cobertura Hospitalaria:**

En caso de que el centro de atención sea autorizado por RED CARD Assist, se procederá con la hospitalización que consta específicamente de:

- i) Habitación individual o compartida, sala de recuperación, alimentación, cuidados de enfermería.

- ii) Exámenes, pruebas auxiliares u otro tipo de pruebas médicas justificadas y que se encuentren en la medicina convencional y que no sean de control rutinario o seguimiento de patología cursante.
- iii) Laboratorios básicos de emergencia citados a continuación: hemograma, proteína c reactiva, grupo factor, coagulograma y examen de orina.
- iv) Estudios de imagen limitados a rayos x y ecografía abdominal y ginecológica.
- v) Honorarios médicos, que se limiten a los montos estipulados en el voucher equivalente a la atención de emergencia, excluyendo honorarios por interconsulta por especialidades no establecidas en nuestra red o sub especialidades.
- vi) Intervenciones quirúrgicas: Se procederá a realizar las intervenciones quirúrgicas al Titular en los casos de emergencia que requieran urgentemente ese tratamiento y exclusivamente cuando el Departamento Médico y la correspondiente Central de Asistencia de RED CARD Assist lo autorice y no sea parte de las exclusiones del Condicionado General.

Se excluyen: tratamientos de terapia intensiva y unidad coronaria, también aquellas intervenciones quirúrgicas que encuadren como procedimiento “electivo” o “sugerido” y no impidan la normal continuación del viaje, pudiendo por tanto ser realizadas al regreso del Titular a su país de origen.

**b) Cobertura Ambulatoria:**

Bajo este concepto se cubren los siguientes gastos generados en un tratamiento ambulatorio:

- i) Honorarios médicos
- ii) Exámenes médicos auxiliares, exámenes de laboratorio, siempre y cuando éstos guarden relación con el evento y sean solicitados por el médico tratante (Revisar Anexo A).
- iii) Medicamentos que correspondan al accidente o enfermedad aguda imprevista, los cuales estén autorizados por el médico en atención y que tengan relación exclusivamente con el accidente o evento fortuito.
- iv) Laboratorios básicos de emergencia citados a continuación: hemograma, proteína c reactiva, grupo factor, coagulograma y examen de orina.
- v) Estudios de imagen limitados a rayos x y ecografía abdominal y ginecológica.

**c) Cobertura de especialidades sin precio extra:**

Cuando sea indicado por los equipos médicos de urgencia y autorizados por RED CARD Assist dentro del listado de coberturas según el plan adquirido por el Titular:

- i) Ginecología: Ecografía ginecológica en no gestantes con sangrado/hemorragia activa vaginal.
- ii) Pediatría: honorarios del doctor en caso de emergencia del niño o niña.
- iii) Odontología: en casos de infección o trauma, limitadas al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, la cual no debe haber sido tratada o refaccionada con anterioridad.

Se excluye otras especialidades o subespecialidades diferentes a las mencionadas.

**d) Cobertura opcional con precio extra:**

El porcentaje del precio extra estará sujeto al tipo de plan que se elija:

- i) Embarazo: Se otorgará sólo a sublímite de 22 semanas de gestación. Cubre las atenciones médicas hasta los límites indicados en la tarjeta de asistencia o condiciones particulares, por concepto de cualquier complicación orgánica del embarazo, excluyendo cualquier tipo de chequeo, aborto, complicaciones del recién nacido durante la gestación y post natal y medicación específica como parte de tratamiento en embarazo de alto riesgo; así como la cobertura de aborto terapéutico en casos de abortos espontáneos recurrentes no provocado por patología genética materna, tratamiento de aborto espontáneo y/o provocado (Revisar Anexo C).
- ii) Deporte Amateur: en caso de que el titular adquiera el plus se aplicarán las coberturas médicas de emergencia de hasta 5000 USD a causa de un siniestro por práctica de un deporte amateur que se centra en la participación en actividades deportivas por placer, salud y desarrollo personal, más que por recompensas financieras o reconocimiento profesional.

Todas las coberturas están sujetas a previa evaluación médica por un ente autorizado por la compañía de asistencia; asimismo, los límites para cada cobertura están estipulados en la tarjeta y determinantemente ninguno podrá ser de un monto mayor al monto límite.

### 8.1.2. Servicio de Médico de Telemedicina:

Proporciona asistencia médica a través de medios digitales como videollamadas o conferencias telefónicas.

- a) Disponibilidad: Este servicio está disponible para consultas médicas no urgentes, permitiendo a los beneficiarios recibir orientación médica sin necesidad de una consulta física.
- b) Accesibilidad: Los beneficiarios pueden acceder a este servicio desde cualquier lugar, siempre que tengan una conexión a internet o telefónica adecuada.
- c) Procedimiento de Uso: Para utilizar el servicio, los beneficiarios deben contactar a la Central de Asistencia de RED CARD Assist y seguir las instrucciones proporcionadas para programar una teleconferencia con un profesional médico.

### 8.1.3. Asistencia Médica por COVID-19:

La cobertura Covid-19 se limita a cubrir el cuadro agudo de Covid-19 y no así las complicaciones de este o enfermedades asociadas secundarias a comorbilidades y factores de riesgo que tenga el titular.

Las coberturas que se otorgan para este servicio serán únicamente vía reembolso después de confirmar la enfermedad y presentando los respaldos solicitados por RED CARD Assist.

- i) **Prueba de detección:** RED CARD Assist cubrirá únicamente la prueba rápida para conocer si el titular es positivo o no al COVID-19. En caso de ser negativo, RED CARD Assist **NO CUBRIRÁ** el costo. Sin embargo, en caso de ser positivo, tendrá cobertura de reembolso por dicha prueba demostrando factura y resultado de este, así mismo como su carnet de vacunación, siendo previamente informado y autorizado por la Central de Asistencia.
- ii) **Medicamentos:** en caso de presentar síntomas y la central tenga a bien emitir una receta, se reembolsará con factura los siguientes medicamentos:
  - Analgésico
  - Antipiréticos como antibióticos de primera línea
  - Paracetamol
  - Metamizol
  - Azitromicina
  - Amoxicilina + Ac clavulánico
  - Ibuprofeno
  - Ácido acetilsalicílicoDichos medicamentos serán vía reembolso, por lo cual el titular debe presentar Factura de los medicamentos que se le receten desde la central. Quedan excluidos los medicamentos inyectables, analgésicos y antipiréticos como antibióticos de primera línea.
- iii) **Atención y seguimiento médico vía online:** RED CARD Assist cubrirá los gastos de la atención médica y el seguimiento al pasajero, desde nuestra red de médicos de manera Online. En caso de requerir atención física, evaluada por la central de asistencia, se autorizará la visita de un médico, esta visita será reembolsada presentando informe médico y factura.
- iv) **Aislamiento:** RED CARD Assist, coordinará y cubrirá los gastos de aislamiento de dar el titular positivo a la prueba PCR al momento de retornar o fecha cercana de retorno a su país de origen, contemplando la fecha programada de retorno hasta el fin de la póliza.

**Exclusiones.** Se excluye la cobertura por internación y de medicamentos que no se encuentren en la lista mencionada anteriormente. El titular quedará sin cobertura, cuando:

- No se comunique con la Central de Asistencia en el tiempo establecido por las condiciones generales de RED CARD Assist.
- No presente la documentación solicitada por RED CARD Assist
- No siga las instrucciones de la Central de Asistencia.
- No presente el carnet de vacunación contra el COVID-19, dosis completa.

Dicha cobertura será válida 1 vez por póliza.

Este beneficio se regirá por los protocolos, políticas y restricciones de cada país.



#### 8.1.4. Asistencia Médica por Enfermedad Preexistente (1ra atención):

Sólo se asumirán los gastos de la primera atención por concepto de consulta médica, y únicamente hasta el límite indicado en la tarjeta de asistencia. Cabe mencionar que la atención por enfermedades preexistentes se dará solo si está incluida dentro del plan adquirido y fue declarada al momento de adquirir la asistencia. Se excluyen de esta primera atención exámenes de laboratorio, de imagenología y/o cualquier análisis complementario.

Se excluye enfermedades preexistentes asociadas y/o secundarias a factores de riesgo o comorbilidades por parte del titular la cual este desconozca como ser:

- Accidentes cerebrovasculares, aneurismas.
- Prótesis a nivel de cualquier parte del cuerpo.
- Infarto Agudo de miocardio en pacientes con comorbilidades o antecedentes de factores de riesgo como hipertensión, diabetes, cardiopatías no diagnósticas, lipidemias (colesterol, triglicéridos elevados).
- Enfermedades osteoarticulares (gonartrosis de cadera, rodilla, artritis, artrosis)
- Eventos o procedimientos programados entre estas cirugías, estudios complementarios.
- Eventos asociados a cuadros de litiasis renal, vesicular, ovarios poliquísticos pese al no conocimiento del titular incluyendo estudios complementarios.
- Sangrados transvaginales secundarios a miomas uterinos, patología oncológica.

Así mismo, se excluye este beneficio en todos aquellos pacientes conscientes de tener una entidad patológica quienes no mantengan un uso riguroso de su medicación y por falta de adherencia al tratamiento presente complicaciones.

#### 8.1.5. Medicamentos por Atención Ambulatoria:

Dentro de los límites de su cobertura, RED CARD Assist cubrirá los costos de los medicamentos prescritos por el Médico Tratante de la Central de Asistencia, hasta alcanzar los máximos establecidos en los límites de cobertura del plan contratado. Los gastos en medicamentos autorizados previamente por la Central de Asistencia y realizados por el Titular serán reembolsados una vez que éste regrese a su país de origen, siempre y cuando se presenten los comprobantes originales de compra, junto con la copia original del diagnóstico o informe médico y la prescripción médica correspondiente, entre otros documentos. Es crucial que el Titular solicite y conserve estos documentos, ya que su ausencia podría resultar en la no aprobación del reembolso.

RED CARD Assist no asumirá los costos de medicamentos relacionados con enfermedades preexistentes, incluso si han sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de Asistencia. Igualmente, quedan excluidos los medicamentos para tratar enfermedades mentales, psíquicas o emocionales, incluso si la consulta médica ha sido autorizada por el Departamento Médico de RED CARD Assist.

Además, no se cubrirán los gastos de anticonceptivos orales, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar, independientemente de si han sido prescritos por el Médico Tratante de la Central de Asistencia.

**IMPORTANTE:** Las prescripciones médicas orientadas a la recuperación inicial de los síntomas serán autorizadas únicamente para los primeros 30 días de tratamiento.

#### 8.1.6. Medicamentos por Hospitalización:

Esta cobertura incluye los medicamentos recetados por un médico tratante en relación con una hospitalización durante el viaje. Los desembolsos realizados por el beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la central de asistencia serán reembolsados, sujeto a la presentación de los comprobantes originales de compra y la copia original del dictamen o informe médico. Los gastos de los medicamentos prescritos están cubiertos hasta los siguientes montos establecidos: Red Mundial Vip 600 USD, American Red 200 USD, Ecored 200 USD, Euro Red 400 USD, Senior y Senior USA+Canadá 200 USD.

#### 8.1.7. Odontología de urgencia:

Se tomarán a cargo los gastos por atención odontológica de urgencia en casos de infección o trauma, limitadas al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, la cual no debe haber sido tratada o refaccionada con anterioridad, hasta un tope máximo por viaje y por beneficio.



No está contemplada la gingivitis aguda o crónica, periodoncia, ortodoncia y/o endodoncia, tratamiento estético y/o cosmético, reconstrucción con luz halógena. Así como inicio de tratamiento y/o complicaciones de nacimientos de piezas molares finales (terceros molares o muelas del juicio).

Dicha cobertura, tendrá validez, una vez por voucher, presentando previamente un diagnóstico y cotización que el Titular debe adquirir en un centro médico más cercano a su estancia. Los gastos serán reembolsados al retornar el Titular a su país de origen, presentando la documentación solicitada por la central de RED CARD Assist en oficinas comerciales.

#### **8.1.8. Orientación psicológica telefónica**

En aquellos productos que incluyan específicamente esta prestación, RED CARD Assist ofrecerá al titular de la tarjeta un servicio de asistencia psicológica de urgencia en caso de un acontecimiento traumático relacionado con un accidente, enfermedad y/o situación de riesgo ocurrida durante el viaje que impida la continuación normal del mismo.

La asistencia psicológica proporcionada durante el período de validez de la tarjeta se limitará a un máximo de cuatro sesiones, cada una de 20 minutos de duración. Para acceder a este servicio, es necesario obtener la autorización previa del Departamento Médico a través de la Central de Asistencia de RED CARD Assist.

#### **8.1.9. Límite de gastos de asistencia médica**

En su voucher encontrará el valor de cada Monto Máximo Específico aplicable a:

- (1) Asistencia médica por accidente.
- (2) Asistencia médica por “enfermedades no preexistentes”
- (3) Asistencia médica por “enfermedades preexistentes”, primera atención médica
- (4) Monto Máximo Global en caso de evento múltiple. (Este monto no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados la suma por evento indicada a tal efecto en el voucher, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, manteniéndose el límite máximo por Titular que corresponda según el tipo de producto contratado para cada Titular).

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

#### **8.1.10. Reembolsos de gastos médicos**

En situaciones de emergencia, RED CARD Assist reembolsará los gastos médicos que hayan sido autorizados previamente por su Departamento Médico y que se ajusten a los aranceles y precios habituales en el país o lugar donde se realizaron los servicios. Las tarifas actualizadas están disponibles en las oficinas de RED CARD Assist en cada país donde opera. Para incidentes en EE.UU., se aplicarán los valores denominados 'Usual and Customary amount'. RED CARD Assist efectuará el reembolso presentando comprobantes válidos, hasta el límite especificado en el voucher del producto RED CARD Assist adquirido. Los comprobantes deben incluir facturas originales de los médicos o centros de atención, con diagnóstico detallado, historial clínico, formulario de ingreso hospitalario, descripción de los servicios prestados y facturas de farmacia que coincidan con las prescripciones médicas.

En casos de emergencia o en países donde RED CARD Assist no ofrece servicios directos, los gastos médicos serán reembolsados al titular de la tarjeta, siempre que se cumplan las Condiciones Generales. El titular debe enviar la documentación respaldatoria al correo proporcionado por RED CARD Assist, junto con el formulario de reembolso. RED CARD Assist dispondrá de un plazo de 60 días para realizar el reembolso tras la auditoría del caso.

RED CARD Assist se reserva el derecho de rechazar la cobertura si se determina que el propósito del viaje fue recibir tratamiento en el extranjero para una enfermedad crónica o preexistente.

## 8.2. ASISTENCIA EN VIAJE

### 8.2.1. Indemnización por pérdida de equipaje

#### a) Indemnización por RED CARD Assist:

- i) **Cuantía de indemnización:** RED CARD Assist indemnizará al titular hasta 40 USD por kilogramo despachado, complementando o suplementando lo abonado por la aerolínea, con un límite máximo especificado en la tabla de beneficios.
- ii) **Planes Aplicables:** La indemnización aplica únicamente a los productos que lo incluyan expresamente en las condiciones particulares o tarjeta de asistencia.
- iii) **Frecuencia de indemnización:** El Titular tiene derecho a recibir indemnización hasta el monto máximo indicado en su voucher, independientemente del número de incidentes de demora durante la vigencia de su voucher, incluyendo las de validez anual.
- iv) **Restricciones de Indemnización:**
  - No se indemnizarán daños al equipaje, faltantes parciales o totales de contenido, ni pérdidas en transporte terrestre o marítimo en el extranjero.
  - No se indemnizará la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto no registrado ante la aerolínea y transportado en la bodega del avión.
  - La indemnización no procederá hasta que el Titular no haya recibido la indemnización de la aerolínea.

#### b) Procedimiento en caso de Opción de Indemnización por la Aerolínea: Si la aerolínea ofrece al Titular elegir entre una indemnización monetaria o en especie, RED CARD Assist procederá con la compensación económica por extravío de equipaje solo por indemnización monetaria.

#### c) Responsabilidad en Caso de Extravío:

- Las aerolíneas o empresas transportadoras son las directamente responsables del extravío de equipaje.
- Los pasajeros son los responsables de realizar los reclamos correspondientes.
- RED CARD Assist no se considera responsable directa de la pérdida ni del reclamo de equipaje.

#### d) Cálculo de la Indemnización Complementaria:

- Se determinará la diferencia entre lo abonado por la aerolínea y el monto estipulado en el plan adquirido, sin superar el límite máximo indicado en el voucher.
- No procederá compensación si la indemnización de la aerolínea iguala o supera el límite máximo del voucher.
- No procederá compensación si el titular aceptara otro tipo de indemnización (no monetaria) por parte de la aerolínea.

#### e) Requisitos para la procedencia de la indemnización por pérdida de equipaje

##### i) Condiciones Específicas:

- El extravío debe ocurrir durante el transporte en vuelo internacional en una aerolínea regular.
- La falta de equipaje debe ser informada inmediatamente a la aerolínea y documentada con el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report).
- RED CARD Assist debe ser notificada del hecho antes de que el Titular abandone el aeropuerto.
- El equipaje debe haber sido registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión.
- La pérdida debe ocurrir entre la entrega al personal autorizado de la aerolínea y la recepción final por el pasajero.
- La aerolínea debe reconocer su responsabilidad y haber indemnizado al Titular.
- El Titular deberá presentar la documentación necesaria en las oficinas de RED CARD Assist al regresar a su país de origen.

##### ii) Documentación Requerida:

- Formulario P.I.R. original.
- Documento o Pasaporte.
- Voucher de asistencia RED CARD Assist.
- Copia original del recibo de indemnización de la aerolínea.
- Pasajes aéreos.

### 8.2.2. Localización de equipaje

En caso de equipaje extraviado que haya sido despachado en la bodega del mismo medio de transporte utilizado por el titular del voucher, RED CARD Assist se compromete a utilizar todos los recursos disponibles para ayudar en su localización. Sin embargo, es importante destacar que esto no conlleva responsabilidad alguna por parte de RED CARD Assist en cuanto a la pérdida del equipaje.

### 8.2.3. Compensación por Retraso de equipaje

#### a) Disposiciones generales para la indemnización por retraso de equipaje

- Compensación:** Si el equipaje no se entrega dentro de las primeras 8 horas tras la denuncia a la aerolínea, el titular recibirá una compensación según lo indicado en su voucher, la compensación se dará por concepto de compra de artículos de primera necesidad, como consecuencia de la demora del equipaje que tiene como límite el monto máximo de compensación declarado y especificado en el voucher. La compensación se otorgará al Titular por reembolso.
- Proceso de Reclamación:** El Titular debe tramitar la compensación en cualquier central de RED CARD Assist. Si no hay oficinas de RED CARD Assist disponibles, el Titular debe comunicarse por WhatsApp a la Central de Asistencia de RED CARD Assist para instrucciones específicas. La compensación está sujeta a la presentación y verificación de la documentación pertinente.
- Exclusiones:**
  - No se compensarán daños al equipaje ni faltantes parciales o totales de su contenido.
  - Si el equipaje fuera demorado en el vuelo de regreso al país de domicilio real del Titular, no se otorgará compensación alguna.
  - 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 de exclusiones.
- Limitaciones:** Solo se aplica hasta la localización del equipaje, no incluye el lapso hasta su entrega física. No se aplica en vuelos de conexión, regresos al país de origen o residencia habitual del Titular.
- Deducción en caso de Pérdida Total de Equipaje:** Si el equipaje se declara perdido, se deducirá del monto por "Compensación por pérdida de equipaje" el total reembolsado por este beneficio.
- Procedimiento de Reembolso:** Se realiza previa autorización de la Central de Asistencia de RED CARD Assist y según los tiempos de trámite de reembolso establecidos.
- Instrucciones en Caso de Demora de Equipaje:**
  - Informar inmediatamente la falta de equipaje a la aerolínea y completar el formulario P.I.R (Property Irregularity Report).
  - Comunicarse con la Central de Asistencia antes de abandonar el aeropuerto para notificar el extravío.

#### b) Requisitos para la procedencia de la compensación por demora de equipaje

- Condiciones para reembolso:**
  - Aplicable si el plan lo establece y el equipaje no se localiza dentro de las 8 horas posteriores a la denuncia.
  - Requiere comprobantes originales de compras realizadas después del reclamo con la aerolínea y notificación a RED CARD Assist con el número PIR proporcionado por la aerolínea.

ii) **Documentación Requerida al Regresar al País de Origen:**

- o Formulario P.I.R.
- o Comprobantes de pago de gastos de artículos de primera necesidad. 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 el límite de su cobertura.
- o Itinerario original de vuelo.

**8.2.4. Garantía de gastos de cancelación de viaje**

Solo para los planes que lo incluyan expresamente en las Condiciones Particulares.

**a) Alcance:**

Cuando el titular deba cancelar su viaje, RED CARD Assist se hará cargo del reintegro por los importes no recuperados, de pagos realizados por anticipado para la contratación de los servicios que formen parte del viaje de acuerdo con las condiciones generales del contrato suscrito por el Titular con la Agencia de Viajes y/u Operador Turístico (incluyendo las políticas de cancelación aplicables al mismo), siempre que ésta cancelación se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia de los causales descritos en el inciso c).

**IMPORTANTE:** Los servicios asociados al viaje que hayan sido contratados con anterioridad a la emisión del Voucher RED CARD Assist no serán considerados para reembolso. Se excluye de este beneficio todos los vouchers anuales multiviajes y los planes que no incluyan este beneficio.

**b) Definiciones preliminares:**

- i) Cancelación de viaje: la anulación definitiva de la contratación del paquete turístico por parte del titular con anterioridad a la fecha de inicio del viaje o la fecha de inicio de vigencia del voucher (lo que ocurra primero).
- ii) Sin perjuicio de lo mencionado en el párrafo anterior, si el Titular de un voucher se encontrara realizando un viaje cuyo principal objeto fuera la realización de un crucero y no pudiera abordar por alguna de las causas expuestas en la presente cláusula, la prestadora tomará a su cargo los gastos no reembolsables de la parte del paquete turístico del crucero anulada por el titular de manera definitiva por las razones antedichas. Se contemplarán a tal fin como días no gozados (y solo en esos casos) aquellos desde la fecha de confirmación del evento que motiva la cancelación. Se considerará que el crucero es el objeto principal del viaje, y en consecuencia procederá este beneficio, siempre que el embarque en el puerto de origen del crucero ocurra a más tardar a las 72 horas de haber iniciado el viaje o la vigencia del voucher, lo que ocurra primero.
- iii) Paquete turístico: se limita a servicios de transporte comercial (aéreo, marítimo, fluvial, terrestre), hospedaje contratado, excursiones y/o entradas a espectáculos y/o eventos, comprados con anterioridad a la fecha de emisión del voucher a través de uno o múltiples prestadores.

**c) Causas aplicables:**

- 1) Muerte o enfermedad grave del Titular, su cónyuge, hijo/s o hermano/s que motive la internación o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en el causante y por lo tanto imposibilite el inicio y/o prosecución del viaje del Titular.
- 2) Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad grave surgida de manera repentina y aguda del cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del titular y su superposición con la fecha de viaje del Titular.
- 3) Daños causados por incendio o robo en la residencia habitual del Titular en su domicilio de residencia o en el inmueble en que desarrolla su actividad comercial, que por su gravedad tornan inhabitables dichos lugares y hace imprescindible la presencia del Titular, imposibilitando la realización del viaje debido a la cercanía de la fecha de inicio y siempre que el siniestro haya ocurrido con posterioridad a la contratación del paquete turístico y del voucher de asistencia al Viajero del Titular.
- 4) Convocatoria del Titular como parte, testigo o jurado ante un tribunal cuya citación hubiera ocurrido con posterioridad a la contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y siempre que la fecha en la que deba presentarse ocurra dentro de la fecha de vigencia del voucher (manifestándose asimismo que la fecha de inicio del viaje debe coincidir con la fecha de vigencia del voucher).

- 5) Convocatoria en instancia judicial o administrativa, según corresponda, a divorcio o separación: Convocatoria oficial del Titular para trámites de divorcio. Quedan excluidas las convocatorias para trámites solicitados por el abogado propio del Titular.
- 6) Complicaciones de embarazo, aborto espontáneo: Complicaciones graves en el estado del embarazo o aborto espontáneo de la Titular que, a juicio de un profesional médico, la obliguen a guardar reposo o requieran su hospitalización. Se excluyen partos y complicaciones del embarazo a partir de la finalización de la semana 25 de gestación.
- 7) Despido profesional del Titular, siempre y cuando el mismo responda a causas ajenas a lo disciplinario. En ningún caso entrará en vigor esta garantía por finalización del contrato laboral, renuncia voluntaria o no superación del periodo de prueba. En todo caso, la relación laboral debe haber sido con el mismo empleador por al menos un año ininterrumpido. Esta cobertura no aplicará si el Titular es auto empleado, acepta voluntariamente la terminación de la relación laboral, o se trate de un despido justificado por motivos incluidos en la respectiva normativa laboral aplicable.
- 8) Entrega de niños, niñas y adolescentes en adopción o guarda/custodia, informado por el juez que entiende en la causa o por autoridad competente según la legislación vigente.
- 9) Llamada súbita para trasplante de órganos del Titular o un familiar: Llamada para trasplante de un órgano al Titular o sus familiares en segundo grado de consanguinidad o cónyuge, siempre que dicha llamada ocurriese luego de haberse adquirido la asistencia y que ya estuviesen en lista de espera en el momento de contratar tanto el viaje como la asistencia.
- 10) Convocatoria al Titular como miembro de mesa electoral en ocasión de elecciones nacionales o provinciales. La designación debe haberse recibido con posterioridad a la fecha de contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y la elección debe llevarse a cabo durante el período de vigencia del voucher (manifestándose asimismo que la fecha de inicio del viaje debe coincidir con la fecha de vigencia del voucher).
- 11) Cancelación de la unión en matrimonio del Titular, siempre y cuando este haya contratado un paquete turístico como consecuencia de dicha unión en matrimonio.
- 12) Secuestro del Titular, cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del Titular (siendo esta lista taxativa y no enunciativa).
- 13) Robo o hurto de documentos del Titular hasta 48hrs antes del inicio del viaje y que impidan el inicio o la continuidad de viaje: Robo de documentación necesaria para hacer el viaje, producido en unas fechas o circunstancias tales que imposibilite, antes del inicio del viaje, la tramitación o expedición de dicha documentación. No incluye la pérdida o extravío de la documentación.
- 14) Cancelación del viaje por parte del acompañante de viaje del Titular por cualquiera de las causas expuestas en la presente cláusula. Se entenderá por acompañante a la persona que viaje junto al Titular, comparta el mismo itinerario, hotel, etc. y sea Beneficiario también del servicio de asistencia al viajero de RED CARD Assist.
- 15) Presentación del Titular a exámenes o concursos en el marco de un proceso de selección para un cargo en un órgano público cuya fecha de examen o citación sea posterior a la adquisición de la asistencia y de ocurrencia en fechas en las cuales transcurrirá el viaje. Quedan excluidos los exámenes o citas surgidas con motivo de presentaciones realizadas o adhesiones realizadas con posterioridad a la contratación del viaje y/o de la asistencia.
- 16) La enumeración de los causales es taxativa y no enunciativa.

**d) Franquicia a cargo del cliente:**

El presente beneficio puede tener una franquicia a cargo del cliente. La misma se detalla en el cuadro de prestaciones del voucher. De no indicarse, se entenderá que no aplica franquicia.

**e) Monto de Franquicia:**

La franquicia a cargo del cliente se calculará aplicando el porcentaje indicado en el cuadro de prestaciones al importe no recuperado según lo estipulado en esta cláusula.

**f) Monto de la prestación:**

El monto se calculará tomando el importe total de gastos no recuperados menos el importe correspondiente a la franquicia, según definido en el punto c), y hasta el monto máximo que se establece en el cuadro de prestaciones. El valor del voucher

de la prestadora no será devuelto al pasajero en virtud de que está haciendo uso de los servicios contratados. En caso de un evento que involucre a más de un Titular y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de RED CARD Assist no excederá en conjunto y para todos los Titulares que se vean involucrados el monto indicado en su Voucher como máximo por evento múltiple, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, manteniéndose el límite máximo por Titular que corresponda. Cuando las facturas presentadas por el Titular no indiquen valores por persona sino el valor total por los servicios contratados para todos los integrantes, la prestadora procederá a dividir dicho importe entre el total de pasajeros, independientemente de que a alguno le hubiera correspondido un valor diferente. En caso de pluralidad de casos producidos por un mismo hecho la prestadora no quedará obligada a abonar en conjunto una suma mayor al monto máximo establecido en el voucher para este supuesto, cualquiera sea el número de personas afectadas.

**g) Exclusiones particulares:**

No corresponderá indemnización bajo esta cobertura cuando la cancelación se produzca como consecuencia de:

- 1) Personas de 71 o más años de edad a la fecha de contratación del viaje.
- 2) Enfermedades crónicas o preexistentes padecidas con anterioridad a la fecha de emisión del Voucher por el causante del evento (sea el Titular, o su cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s)) - así como sus agudizaciones, consecuencias y secuelas.
- 3) Accidentes causados directa o indirectamente por la práctica de deportes peligrosos tales como, pero no limitados a alpinismo, ski fuera de pistas reglamentarias, ski acuático, moto de nieve y/o snow cat, automovilismo, motociclismo, boxeo, paracaidismo, parasail, atletismo y todo otro ejercicio o prueba atlética o de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional o mientras participe en viajes o excursiones a zonas inexploradas.
- 4) Participación en empresa criminal.
- 5) Heridas que el Titular se hubiere infligido a sí mismo.
- 6) Alcoholismo.
- 7) Uso de drogas, drogadicción o utilización de medicamentos sin orden médica.
- 8) Cualquier tipo de enfermedad mental.
- 9) Deportación.
- 10) Cuarentenas o aislamiento social médico por pandemias o epidemias.
- 11) Enfermedades pandémicas, endémicas o epidémicas.
- 12) Cuando el Voucher haya sido adquirido y/o emitido en el país de destino.
- 13) Quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea.
- 14) Retrasos o cancelaciones de vuelos por mantenimiento de aeronaves.
- 15) Los pasajes aéreos obtenidos mediante canje de millas.
- 16) Desastres naturales en el país de residencia y/o en el país de destino.
- 17) Negación de visado justificado o injustificado.
- 18) Compras de servicios turísticos online.
- 19) Cualquiera de las circunstancias descritas en la Cláusula 9.

**h) Vigencia:** la prestación rige:

- i) Desde el momento en que el Titular contrate el servicio y hasta el inicio del viaje, en lo atinente a gastos de cancelación.
- ii) Esta prestación es de aplicación exclusiva cuando esté incluido en el plan contratado.

**i) Forma de Pago:**

Reembolso, la prestadora resarcirá al Titular en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro, convirtiendo para el supuesto de pagos en moneda extranjera dicho importe al tipo de cambio oficial vigente del día anterior al pago.

**j) Condiciones para aplicar a la indemnización:** son condiciones necesarias e indispensables para acceder a la prestación:

- i) Que el Titular comunique a la prestadora de manera fehaciente la cancelación del viaje, en forma inmediata y dentro de las 48 horas de ocurrido el hecho que lo motiva.
- ii) El voucher de la prestadora deberá haberse emitido en la misma fecha en que se realizó el primer pago (ya sea total o parcial) del/los servicio/s turístico/s contratado/s, comprobable mediante recibo oficial de la agencia o factura según corresponda, o hasta dentro de un plazo máximo de 48 horas posteriores a dicha fecha. La cantidad de días de vigencia del voucher deberá ser como mínimo de igual duración que el viaje, comprobable mediante la fecha de ida y vuelta de los tickets aéreos, estadías en hoteles, etc.

- iii) Sólo se autorizará reembolsos por la cancelación definitiva del viaje; no incluyéndose en esta prestación los costos inherentes a postergación o reprogramación del viaje.

**k) Obligaciones del titular:**

El Titular, bajo pena de nulidad de la garantía, deberá entregar a RED CARD Assist una carta indicando los motivos que dan origen a la cancelación, a la cual deberá adjuntar los siguientes elementos, según corresponda:

- 1) Pasajes de ida y vuelta completos.
- 2) Fotocopia del pasaporte; con los requisitos legales de vigencia correspondientes para el viaje contratado.
- 3) El voucher de RED CARD Assist con la inclusión de la presente garantía.
- 4) Facturas y recibos originales y de curso legal de los pagos efectuados a la Agencia de Viajes donde se contrataron los servicios. Estas facturas y recibos deberán ser coincidentes con las declaraciones efectuadas por la Agencia de Viajes a RED CARD Assist.
- 5) Nota de crédito (o instrumento equivalente de validez fiscal) emitida por la agencia de viajes donde se contrataron los servicios, que indique el monto que se le reconoce al Titular en virtud de la cancelación definitiva del viaje.
- 6) Carta de penalidad expedida por la agencia u operador turístico, línea aérea, marítima o quien corresponda, acompañada por la política de cancelación incluida por dicha agencia u operador en el contrato suscrito por el titular.
- 7) En caso de accidente se deberá acompañar la denuncia policial correspondiente y, tratándose de enfermedad, documentación médica completa.
- 8) En caso de defunción se deberá entregar una copia debidamente legalizada del certificado respectivo.
- 9) Documentación que avale y dé constancia del vínculo familiar, en los casos que corresponda.
- 10) Copia de la visa de entrada al país de destino, a requerimiento de RED CARD Assist.
- 11) En caso de que sea aplicable según lo estipulado en el punto c)3), se requerirá la presentación de un informe policial que detalle el incidente ocurrido. Además, se deberá proporcionar documentación adecuada que certifique la propiedad o el derecho de uso del inmueble afectado por el siniestro.
- 12) En situaciones donde sea pertinente, según lo establecido en los puntos c)4) y c)5), se deberá presentar una citación oficial emitida por un tribunal o la justicia electoral. Esta citación debe ser expedida por una autoridad competente para validar su relevancia y cumplimiento en el contexto mencionado.
- 13) Aviso de despido laboral dirigido al Titular en caso de proceder de acuerdo con el punto c)7).
- 14) Certificado y documentación médica completa en caso de proceder de acuerdo con los puntos c)1), c)2) y c)6). El Titular o sus familiares deberán entregar (y obtener el consentimiento necesario en caso de corresponder) a la prestadora o a quien ésta designe, por el medio que sea necesario, la historia clínica del Titular o de quien motive la cancelación del viaje en los casos que corresponda.
- 15) Notificación judicial o extrajudicial de la autoridad competente que informe la fecha en que el Titular recibirá el niño para guarda o adopción, en caso de proceder de acuerdo con el punto c)8).
- 16) Notificación de la autoridad competente indicando fecha del trasplante, de acuerdo con punto c)9).
- 17) Denuncia policial y/o ante la compañía aseguradora en los casos en que corresponda en caso de proceder de acuerdo con el punto c)12) y c)13).
- 18) En caso de que sea aplicable según lo estipulado en el punto c)11), documentación de respaldo que demuestre fehacientemente que el evento iba a llevarse a cabo en fecha anterior a la de inicio de vigencia del Voucher y su posterior anulación; pueden ser entre otros comprobantes por: contratación de salón, catering, ceremonias religiosas, turno en registro civil, etc. y sus correspondientes anulaciones instrumentadas mediante notas de crédito por devolución de importes u otro documento de respaldo adecuado para tales efectos.
- 19) En caso que se aplique según lo estipulado en el punto c)14), documentación que demuestre que comparte el mismo itinerario de viaje y que además se hospeden en el mismo hotel, viajen en la misma cabina de crucero o realicen el mismo tour.

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

RED CARD Assist se reserva la facultad de verificar con los prestadores correspondientes toda la información recibida.

**l) Subrogación:**

El Titular cede a la prestadora todos los derechos y acciones que le pudieren corresponder contra las personas físicas o jurídicas por los daños y perjuicios que se le hubieren causado, hasta la concurrencia de las sumas que la prestadora abone en concepto de reintegro de la presente prestación. Asimismo, 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/es o Beneficiario/s al efecto.



#### 8.2.5. Compensación por demora de vuelo

**Solo para los productos que lo incluyan expresamente en las Condiciones Particulares.**

Si el vuelo internacional del Titular fuera demorado por un tiempo mayor a seis horas consecutivas, desde la hora programada originalmente y/o en caso de no existir otra alternativa de programación de vuelo, RED CARD Assist reembolsará los gastos en concepto de alojamiento y alimentación, que no hayan sido cubiertos por la aerolínea, realizados por el Titular durante el lapso de la demora y hasta el límite indicado en su voucher. El reembolso por estos gastos sólo se hará con el respaldo de comprobantes que acrediten en forma fehaciente los gastos declarados por el Titular hubiere incurrido; asimismo, se necesita la constancia de la compañía aérea para certificar la demora ocurrida hasta dos días. En caso de que la compañía aérea, otorgue un monto de compensación por la demora, la Compañía de Asistencia sólo cubrirá los gastos que la aerolínea no cubra.

Para percibir este reembolso el Titular deberá haber contactado a la central RED CARD Assist antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho para activar el beneficio.

Independiente al caso, los documentos que el Titular debe presentar al momento de retornar a su país de origen, en oficinas comerciales son:

1. Tickets de vuelo demorado o cancelado
2. Certificado de la compañía aérea
3. Tickets de vuelo reprogramado
4. Facturas a nombre del Titular con los gastos corridos durante la estadía por demora

##### a) Exclusiones particulares:

- i) Este beneficio no se brindará si el Titular viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se adquirió la tarjeta RED CARD Assist.
- ii) RED CARD Assist no estará obligada a reintegrar gastos por este concepto toda vez que la demora o cancelación se produzca como consecuencia de catástrofes climáticas fortuitas o hechos de fuerza mayor.
- iii) Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea, o a alguna de las circunstancias descritas en la Cláusula 9 de las presentes Condiciones Generales de los Servicios RED CARD Assist.

#### 8.2.6. Pérdida de pasaporte

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

- i) Que el robo, pérdida o extravío se haya producido durante el viaje del Titular.
- ii) Que la vigencia del voucher comprenda tanto a la fecha del siniestro como a la fecha de tramitación del reemplazo.
- iii) Que el titular presente toda la documentación que acredite la ocurrencia del evento y la validez de los gastos incurridos.
- iv) Que el Titular informe a la Central de Atención de RED CARD Assist la ocurrencia del hecho dentro de las 24 horas inmediatas al mismo.
- v) Que el Titular realice la denuncia ante las autoridades pertinentes en el país que se encuentre dentro de las 24 horas de lo ocurrido.

#### 8.2.7. Regreso anticipado por siniestro en domicilio

En caso de siniestro grave (incendio, inundación, explosión o robo con daños y violencia) en el domicilio real y permanente del Titular mientras éste se encuentre de viaje con una tarjeta RED CARD Assist, siempre y cuando no haya ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y su pasaje original de regreso no le permita el cambio gratuito de fecha, RED CARD Assist tomará a su cargo, mediante reembolso al Titular, el pago de la penalidad por cambio de fecha del boleto aéreo en clase turista o económica desde el lugar en que el Titular se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia. Si la vivienda perteneciera a dos o más Titulares de vouchers, RED CARD Assist 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 desde el domicilio donde se encuentre el Titular del voucher hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia.

Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. El beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias de RED CARD Assist a fin de ser autorizado.

No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del Voucher se encuentra vencido.

El pago del viaje de regreso por parte del Titular sólo podrá ser reembolsado cuando RED CARD Assist haya autorizado previamente dicho gasto. El beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia de la tarjeta RED CARD Assist.

Este beneficio solo para los planes que lo incluyan expresamente en las Condiciones Particulares.

#### **8.2.8. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar**

Si el Titular debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo/a o hermano/a) allí residente, RED CARD Assist se hará cargo, mediante reembolso al Titular, de la penalidad por cambio de fecha del Titular a su país de residencia habitual, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

El pago del viaje de regreso por parte del Titular sólo podrá ser reembolsado cuando RED CARD Assist haya autorizado previamente dicho gasto. El beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia de la tarjeta RED CARD Assist.

Este beneficio solo para los planes que lo incluyan expresamente en las Condiciones Particulares.

#### **8.2.9. Regreso anticipado por enfermedad del Titular**

- a) RED CARD Assist se hará cargo, mediante reembolso al Titular, del costo de penalidad por cambio de fecha al pasaje aéreo de regreso del Titular, cuando éste sea de ida y vuelta con fecha fija o limitada de regreso, cuando no se pueda respetar la fecha original por razones de enfermedad o accidente del Titular, habiendo sido asistido por la Central de Atención de RED CARD Assist y con la correspondiente autorización de la misma.
- b) RED CARD Assist 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 por razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de la Central de Atención de RED CARD Assist, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia de este beneficio.
- c) Este beneficio sólo será aplicable cuando el Titular hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central RED CARD Assist correspondiente.
- d) Exclusiones particulares: para los puntos precedentes, RED CARD Assist abonará el costo de penalidad por cambio de fecha del pasaje siempre que se respete la clase en la que el mismo fue emitido originalmente. Quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en la cláusula 9 de estas Condiciones Generales.
- e) Las circunstancias que den lugar a este beneficio serán comprobadas y aceptadas a exclusivo criterio del Departamento de Auditoría Médica de RED CARD Assist. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

#### **8.2.10. Asistencia para mascotas**

En caso, el titular esté viajando con un perro o gato, y estos sufran traumas originado por el viaje, la compañía de asistencia cubrirá la atención de un veterinario hasta el límite máximo especificado en la tabla de beneficios, solo en caso en que la denuncia a la central de asistencia se realice dentro de las 24 horas siguientes al arribo del vuelo en el que la mascota haya estado. En ningún caso se aplica este beneficio a vuelos de carga o militares; asimismo no aplica a traumas domésticos o enfermedades comunes.

La validez será la misma del voucher de asistencia en viajes de RED CARD Assist con un máximo 90 días calendario. Éste beneficio estará incluido dentro del voucher del Titular. Éste beneficio se puede vender para perros y gatos. En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, RED CARD Assist cubrirá los gastos de asistencia veterinaria necesaria, como las consultas, medicación, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, entre otros, siempre y cuando se trate de una emergencia comprobable y hasta el límite indicado en el voucher.

Requisitos particulares a este beneficio:

- a) Sólo se admitirán perros y gatos.
- b) Que la mascota tenga más de cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
- c) El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en caso tal que la mascota sea menor a un año de edad, el propietario deberá acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
- d) La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad.
- e) La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.
- f) Sólo aplicará para una mascota por persona.

Exclusiones particulares a este beneficio:

- i) No se cubrirá ningún tipo de controles, exámenes investigativos, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que no sean de emergencia.
- ii) Vacunas y/o desparasitación.
- iii) Enfermedades resultantes de la falta de desparasitación o vacunas.
- iv) Mascotas en gestación,
- v) Mascotas que, al momento del viaje, se presenten enfermas.
- vi) Mascotas en tratamiento médico.
- vii) Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años de edad.
- viii) Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- ix) Mascotas que no cumplan con las normas y requerimientos legales para traslado internacional.
- x) Pueden aplicarse otras exclusiones mencionadas en el contrato principal.

#### 8.2.11. Hotel por convalecencia

RED CARD Assist reintegrará los gastos de alojamiento en hotel 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 consecutivos) 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 Central de Asistencia de RED CARD Assist. Asimismo, la cobertura será por un máximo de 5 días, cubriendo solo el gasto mínimo de hotel.

Esta prestación tendrá un límite máximo total por viaje y por días 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 y en vigencia del voucher.

#### 8.2.12. Traslado de familiar por hospitalización

En caso de que el Titular requiera internación, por enfermedad comprendida y aceptada en la cobertura, y no tenga ninguna persona que pueda acompañarlo, RED CARD Assist se hará cargo económico del traslado de un familiar: padre, madre, cónyuge o hijo mayor de edad, mediante la compra de un billete aéreo ida y vuelta en clase turista o económica desde el país de residencia del Titular, sujeto a disponibilidad del lugar, para que un familiar del Titular lo acompañe, siempre que el mismo hubiera viajado sin acompañantes (o con menores) y se encuentre solo en destino al tiempo de la hospitalización.

Se aclara que este beneficio se otorgará únicamente en la medida que todo el período de hospitalización previsto esté comprendido dentro de la vigencia de la asistencia adquirida; asimismo, dicha internación debe ser solicitada por la compañía médica autorizada. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

#### 8.2.13. Acompañamiento de menores

En caso que el titular esté a cargo de uno o más acompañantes menores a los 12 años, también éstos Titulares de un voucher de RED CARD Assist, y se encontrará imposibilitado para ocuparse del o de los mismo(s) por causa de enfermedad o accidente acaecido durante el viaje y que requiera que el Titular adulto deba ser hospitalizado por un período de más de 5 (cinco) días consecutivos, la Compañía de Asistencia organizará el desplazamiento de un familiar, padre, madre, cónyuge o hijo mayor de edad, proporcionando un billete aéreo en clase turista o económica, sujeto a disponibilidad de lugar, para que lo (los) acompañe de regreso al país de residencia. La elección del (los) medio(s) a utilizarse para el acompañamiento de los menores quedará a exclusivo criterio de la Compañía de Asistencia. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

#### 8.2.14. Traslado sanitario

Solo para los productos que lo incluyan expresamente en las Condiciones Particulares.

En situaciones de emergencia, RED CARD Assist se encargará de organizar el traslado del Titular, ya sea herido o enfermo, al centro de asistencia médica más cercano. Si el médico tratante recomienda su traslado a un centro más especializado, y tras recibir la aprobación del Departamento Médico de RED CARD Assist, se organizará el traslado en función de las circunstancias específicas del caso y de acuerdo con los medios y condiciones aprobados por la compañía de asistencia.

La decisión sobre la necesidad y urgencia del traslado se basará exclusivamente en criterios médicos, determinados por el Departamento Médico de RED CARD Assist. Si el médico tratante sugiere el traslado sanitario del Titular, esta recomendación debe estar justificada médica y científicamente por escrito.

Si el Titular o sus acompañantes optan por realizar el traslado sin seguir las indicaciones del Departamento Médico de RED CARD Assist, la responsabilidad del traslado, sus costos y consecuencias recaen exclusivamente en el Titular y/o sus acompañantes, sin posibilidad de reclamo posterior contra RED CARD Assist.

Este servicio está sujeto a ciertas limitaciones que dependen del tipo de voucher contratado. Los gastos derivados de este servicio se deducirán del límite de gastos de asistencia médica especificado en el detalle de prestaciones.

Además, es importante destacar que incluso en situaciones de urgencia o emergencia, los tratamientos y cirugías requieren una solicitud y autorización previa de la Central de atención de RED CARD Assist. El incumplimiento de esta normativa exime a la compañía de asistencia de responsabilidades por la cobertura de dicho traslado.

**IMPORTANTE:** Se deja expresamente establecido que este beneficio será aplicado sólo cuando el Titular no pueda trasladarse por sus propios medios debido a un estado de emergencia que ponga en riesgo su vida.

#### 8.2.15. Repatriación Sanitaria

Este servicio se activa cuando el Departamento Médico de la prestadora, RED CARD Assist, junto con el Médico Tratante, determina la necesidad de repatriar al Titular a su país de domicilio real debido a una enfermedad grave o accidente. La repatriación se realizará bajo la autorización y condiciones establecidas por el Departamento Médico de la prestadora y la Central Operativa interviniente, incluyendo la justificación médica y científica del Médico Tratante.

Si el Titular o sus acompañantes optan por realizar la repatriación sin seguir las recomendaciones del Departamento Médico de RED CARD Assist, la responsabilidad, los costos y las consecuencias de esta decisión recaerá íntegramente sobre ellos, sin derecho a reclamaciones posteriores contra la compañía de asistencia..

La repatriación se llevará a cabo utilizando el medio de transporte más adecuado y disponible, que puede incluir un vuelo comercial en clase turista, sujeto a disponibilidad. RED CARD Assist cubrirá los costes adicionales como cambios en la fecha del pasaje o la compra de un nuevo billete si el original no permite cambios. El traslado incluirá el transporte en ambulancia u otro medio adecuado desde el lugar de internación hasta el domicilio del Titular, siempre que esté aprobado por el Departamento Médico de RED CARD Assist.

Los gastos de repatriación serán deducidos del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones. Cabe destacar que no se reconocerán gastos de repatriación originados por enfermedades preexistentes o eventos excluidos en las condiciones generales. Este beneficio es válido únicamente durante las fechas de vigencia del voucher. La cobertura y validez del certificado o voucher finalizan una vez que el Titular regresa al aeropuerto de su país de residencia habitual.

#### 8.2.16. Repatriación funeraria

En el caso de fallecimiento del Titular durante el periodo de viaje cubierto por la tarjeta RED CARD Assist, la Compañía de Asistencia se hará cargo mediante reembolso de los siguientes gastos, siempre que la causa del fallecimiento no esté excluida en las condiciones generales:

1. Emisión del certificado de defunción.
2. Repatriación del cuerpo, ya sea por aerolínea o vía terrestre, incluyendo:
  - Féretro simple necesario para el transporte internacional.
  - Trámites administrativos necesarios.
  - Transporte del cuerpo hasta el país de residencia habitual del fallecido, según el medio que la compañía considere más conveniente, con un límite máximo establecido en la tabla de beneficios.

Los gastos que no estarán cubiertos por RED CARD Assist incluyen:

- Fétetro definitivo.
- Trámites funerarios adicionales.
- Traslados terrestres o aéreos en el país de residencia.
- Inhumación.

Para solicitar el reembolso, un familiar de primer grado del fallecido debe presentar:

- El certificado de defunción emitido por la autoridad competente.
- Las facturas de la aerolínea o transporte terrestre.
- Las facturas o comprobantes oficiales por los gastos de trámites y fétetro simple.

Además, si el Titular lo desea, puede optar por la cremación del cuerpo, incluyendo los trámites administrativos necesarios y el traslado de las cenizas hasta el país de residencia habitual del fallecido. Sin embargo, los gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido no están incluidos y no serán responsabilidad de RED CARD Assist.

Este servicio solo se brindará si la intervención de la prestadora es solicitada inmediatamente después del fallecimiento. Los gastos serán deducidos del Límite de Gastos de Asistencia Médica y hasta el límite indicado en el cuadro de prestaciones.

RED CARD Assist 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 intervengan antes que la prestadora.

RED CARD Assist se exime de prestar este servicio y de asumir los costos relacionados si el fallecimiento del beneficiario se debe a suicidio, ingesta de alcohol, uso de cualquier tipo de drogas, enfermedad preexistente, crónica o recurrente, o que surjan de patologías mencionadas en la cláusula 9: Exclusiones Generales del presente condicionado.

#### **8.2.17. Contratación estando en viaje (Extensión de vigencia)**

Los servicios de asistencia al viajero RED CARD Assist deberán ser adquiridos 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 de servicio (Extensión de vigencia) bajo las siguientes condiciones y requisitos:

- a) El Titular deberá solicitar la emisión del nuevo voucher por Extensión de vigencia, debiendo informar todas las asistencias y/o servicios recibidos, así como cualquier otra circunstancia que pudiera dar lugar en el futuro a un pedido de asistencia de su parte.
- b) El Titular deberá solicitar la emisión de un nuevo voucher por Extensión de vigencia exclusivamente al agente emisor con el cual contrató el primer voucher, indicando la cantidad de días que desea contratar. El agente emisor está obligado a informar a RED CARD Assist que se trata de una extensión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación en forma previa a la emisión.
- c) La solicitud de emisión del nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher anterior.
- d) El Titular no tendrá derecho de renovar el voucher si ha usado anteriormente los servicios de asistencia durante la vigencia de su primer voucher. Toda asistencia médica tratada en con el primer voucher pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo voucher y por lo tanto no será asumida por RED CARD Assist.
- e) El Titular deberá arbitrar los medios para efectuar el pago y recibir la documentación pertinente, por los canales puestos a disposición por RED CARD Assist.
- f) Si el Titular ya se encuentre en el país de destino y solicite la autorización para emitir un nuevo voucher por Extensión de vigencia, y ésta sea autorizada por RED CARD Assist, el nuevo voucher tendrá 5 días de carencia.
- g) Se podrá emitir un máximo de treinta días corridos.
- h) En ningún caso se entenderá que los límites monetarios de los vouchers emitidos por extensión de días son acumulables con los límites monetarios del voucher original.
- i) La solicitud de extensión puede ser negada sin causas ni motivos expresos.
- j) El nuevo voucher emitido en las condiciones mencionadas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del voucher inicial y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo voucher, independientemente de que las gestiones o tratamientos en curso hayan sido indicados por la Central de Asistencia de RED CARD Assist.

- k) En ningún caso se entenderá que los límites monetarios de los vouchers emitidos por extensión de días son acumulables con los límites monetarios del voucher original.

#### 8.2.18. Asistencia en caso de extravío de documentos

La Central de Asistencia de RED CARD Assist asesorará al Titular sobre los procedimientos a seguir localmente en caso que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos personales, billetes aéreos y/o tarjetas de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que el Titular debiere realizar con motivo del robo o extravío ocurrido. RED CARD Assist no se hará cargo de gastos o costos correspondientes al reemplazo de documentos personales, billetes aéreos, tarjetas de crédito robadas o extraviados.

#### 8.2.19. Sustitución de ejecutivo

Este beneficio tiene costo adicional y solo para los productos que lo incluyan expresamente en las Condiciones Particulares.

En caso de que el Titular se encontrara en viaje de negocios y el mismo fuera internado, con autorización de la Central de Asistencia de RED CARD Assist, 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 clase turística, económica o promocional sujeto a disponibilidad de plazas. El reemplazante deberá ser también Titular de un voucher vigente al momento de efectuar el viaje. Los gastos de hotel por esta cobertura será de hasta 80 USD por noche hasta 5 noches como máximo.

Importante: Tanto para el presente numeral como para todos los que se refieran a gastos de hotel, se entienden estos limitados a hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la central de asistencia de RED CARD Assist, transporte, acceso a internet, u otro cualquiera (esta lista es enumerativa más no limitativa)

##### Documentos a presentar

- Certificado médico.
- Certificación del Titular y sustituto que avale la relación laboral en la misma institución.

#### 8.2.20. Compra protegida

Este beneficio tiene costo adicional y solo para los productos que lo incluyan expresamente en las Condiciones Particulares.

##### a) Cobertura:

RED CARD Assist reembolsará al Titular, hasta el importe máximo indicado en el cuadro de prestaciones, en caso de que éste sufra un robo referente a los siguientes aparatos electrónicos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores, que hayan sido comprados y robados durante el viaje (descontando la depreciación por desgaste y uso) hasta el tope de cobertura del plan contratado, y cuando el bien haya sido adquirido durante el viaje y abonado con una Tarjeta de Crédito.

##### b) Condiciones de aplicabilidad: 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 debe producirse durante el viaje del Titular y dentro del período de vigencia del voucher, excluyendo cuando los bienes estén en custodia de una línea aérea u otro medio de transporte.

##### c) Exclusiones particulares:

- i) No se cubrirá en el caso de que la pérdida o robo ocurra bajo custodia de una línea aérea u otro medio de transporte.
- ii) No se cubrirá los elementos desatendidos a menos que éstos se encuentren en una habitación de hotel y en un lugar seguro y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
- iii) Mientras los elementos asegurados sean usados por personas menores de 14 años de edad salvo pacto en contrario.
- iv) Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
- v) Casos en los que el beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.



- vi) No se cubrirán elementos que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontrasen en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave en el caso de caravanas o que haya evidencia de que el robo fue efectuado con violencia o utilizando la fuerza.
- vii) No se cubrirán elementos robados o perdidos 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, inundación y terremoto, y bienes adquiridos ilícitamente.
- viii) 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.
- ix) La cobertura 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.

**d) Obligaciones del Titular:**

- i) Comunicar a la Central de asistencia de RED CARD Assist, 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.
- ii) Presentar la factura detallada del comercio, donde se indique la marca, referencia, precio de venta al público con los debidos impuestos, así como el nombre y el documento del Titular, con fecha posterior a la fecha de inicio del viaje y fecha posterior a la pérdida, robo o hurto, de donde se efectuó la compra.
- iii) 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 RED CARD Assist.
- iv) Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.

**e) Monto de la indemnización:**

- i) La indemnización máxima a cargo de RED CARD Assist 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 300 (trescientos dólares estadounidenses), cualquiera sea el número de personas afectadas.
- ii) La Compañía de asistencia se reserva el derecho de abonar la reposición del bien asegurado o indemnizar monetariamente la pérdida del mismo.
- iii) Los reclamos por bienes que formen parte de pares, juegos o conjuntos, serán liquidados conforme al precio total de compra del par, juego o conjunto en el caso que los bienes dañados resultan irremplazables individualmente y conviertan al resto del conjunto inutilizable.
- iv) La presente cobertura actuará única y exclusivamente en defecto o insuficiencia de cualquier otro seguro que exista o pueda existir sobre los mismos bienes asegurados, contratado por el propio Titular como tomador del mismo o cualquier otro tomador en beneficio del Titular.

**f) Forma de Pago:** de acuerdo con cláusula 2.4

Todas las compensaciones y/o indemnizaciones descritas se abonarán en la moneda local del país en que se emitió la póliza. El tipo de cambio a aplicarse será el mismo vigente a la fecha de la emisión de la tarjeta RED CARD Assist del Titular.

### 8.3.ASISTENCIA LEGAL Y AUXILIO

#### 8.3.1. Transferencia de fondos

En caso de emergencia justificada y respaldada, el Titular podrá solicitar la cobertura de gastos de transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el límite máximo por este concepto. La Compañía de Asistencia evaluará el tipo de emergencia y asumirá el costo de la transferencia de dichos fondos.

Se entiende que el Titular deberá arbitrar los medios para que la Compañía de Asistencia reciba antes de efectuar la transferencia la totalidad del monto a transferir en sus oficinas o donde le sea solicitado. La Compañía de Asistencia 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.

### 8.3.2. Transferencia de fondos para fianza legal

En caso de que, como consecuencia de un accidente automovilístico, el Titular fuera encausado civil o penalmente, la Compañía de Asistencia coordinará y asumirá el costo de la transferencia de fondos desde el país de origen hacia un banco corresponsal en el país visitado. Aclarando, que esta cobertura puede ser brindada como máximo una vez durante la vigencia y con el límite expuesto en el voucher para este concepto. La transferencia se hará en calidad de reembolso, una vez que la autoridad competente declare el monto de dinero de la fianza.

La cobertura se anula indefectiblemente si el Titular conduce en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias estupefacientes o psicotrópicas y/o contraviniendo las normas de tránsito del país visitado.

### 8.3.3. Asistencia legal por accidente de tránsito

Si el Titular requiere asistencia legal para realizar reclamos o efectuar demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz de accidentes de tránsito en los países en que la Compañía de Asistencia brinda sus servicios, ésta pondrá un abogado a disposición del Titular para tal efecto. Serán a exclusivo cargo del Titular la contratación de los servicios profesionales, así como el pago de todos los honorarios.

La cobertura se anula indefectiblemente si el Titular conduce en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias estupefacientes o psicotrópicas y/o contraviniendo las normas de tránsito del país visitado.

### 8.3.4. Daño a terceros

RED CARD Assist cubrirá hasta el tope especificado en el Certificado de Asistencia adquirido, los gastos ocasionados por daños personales y/o materiales causados por el Titular a Terceros y bienes materiales, como consecuencia directa de un accidente, siempre y cuando el mismo no sea parte de una exclusión mencionada en las presentes condiciones generales.

Documentos a presentar:

- Reporte policial.
- Acuerdo transaccional avalado por autoridad pública competente
- Certificado médico, según el caso.

## 9. EXCLUSIONES

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia de RED CARD Assist los siguientes eventos:

1. Enfermedades crónicas y/o preexistentes: En el caso de enfermedades que estén excluidas según esta cláusula, RED CARD Assist cubrirá los gastos sólo hasta el límite especificado en el voucher y las Condiciones Particulares para "Primera atención médica por enfermedades preexistentes", siempre que la atención se requiera durante un viaje internacional. RED CARD Assist no se hará cargo de los costos de exámenes o internaciones que se realicen para evaluar la condición médica de enfermedades preexistentes o para determinar si están relacionadas con la afección que motiva la solicitud de asistencia. (Revisar Anexo B)

Es importante destacar que esta limitación se aplica únicamente a la responsabilidad económica de RED CARD Assist y no afecta la provisión de atención médica de emergencia que pueda ser necesaria.

2. Enfermedades endémicas o epidémicas: Las asistencias por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso que el Titular no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.
3. Riña, huelga o tumulto. Actos ilegales, ilícitos o dolosos: Las afecciones, enfermedades o lesiones que resulten directa o indirectamente de participación en riñas (a menos que sea en legítima defensa), huelgas, actos de vandalismo o tumultos populares en los que el titular haya tenido un rol activo, están excluidas de la cobertura. Igualmente, quedan excluidas las consecuencias derivadas del intento o comisión de actos ilegales, ilícitos o criminales, según lo definido por la legislación del país donde ocurra el evento.

Además, cualquier consecuencia de actos realizados de manera dolosa o con culpa grave por parte del titular, incluyendo la provisión de información falsa o engañosa, no será cubierta. En el contexto de esta cláusula, se considera "culpa grave" como una acción realizada con negligencia grave por parte del titular, cuyas consecuencias podrían haber sido anticipadas por cualquier persona razonablemente diligente.

4. Suicidio: Afecciones, enfermedades o lesiones resultantes del intento de suicidio o causadas intencionalmente por el Titular a sí mismo, sea en posesión de sus facultades mentales o no, así como sus consecuencias.
5. Drogas, narcóticos y/o afines: Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión intencional o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
6. Atención por personas o profesionales ajenos a RED CARD Assist: Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por el Titular de parte de personas o profesionales no pertenecientes a la Organización RED CARD Assist.
7. Deportes (profesional o amateur): Quedan expresamente excluidos los siguientes eventos:
  - 1) Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica y participación activa en toda clase de competencias deportivas, cualquiera sea el deporte que se practique en las mismas.
  - 2) Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica (tanto en capacitación, entrenamiento o competencia, ya sea en carácter profesional, amateur o simplemente recreativo) de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, rugby, polo, ski acuático, jet ski, wave runner o motos de agua, moto de nieve, vehículos todo terreno, parasail o parapente, aladeltismo, paracaidismo, planeadores, aviación deportiva, escalamiento de montañas, surf, windsurf, kitesurf, espeleología, rafting, bungee jumping, hockey sobre hielo o sobre patines, equitación en salto o carreras, artes marciales.
  - 3) Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales no mencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.
  - 4) Las asistencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional o exhibiciones, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, o cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos
  - 5) Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de trekking, senderismo y/o ciclismo luego de los 3.000 msnm (metros sobre el nivel del mar) y fuera de las ciclovías y/o senderos autorizados.
  - 6) Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de buceo por debajo de los 12 metros de profundidad.
8. Viajes aéreos: Viajes aéreos en aviones no destinados o autorizados como transporte público.
9. Partos y estados de embarazo: Partos y estados de embarazo a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible, en cuyo caso será de aplicación lo estipulado en la cláusula de las presentes Condiciones Generales. Los estados de embarazo posteriores a la semana 22 de gestación (al momento de solicitar la asistencia) están excluidos cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.
10. Enfermedades mentales y/o afines: Enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y cualquiera de sus consecuencias mediatas o inmediatas.
11. Tensión arterial: Controles de tensión arterial. Hipertensión arterial y sus consecuencias.
12. Visitas médicas no autorizadas por RED CARD Assist: Las visitas médicas de control, chequeos y tratamientos prolongados, que no sean previa y expresamente autorizadas por el Departamento Médico de RED CARD Assist.
13. Prótesis y similares: Gastos de prótesis odontológicas, audífonos, anteojos, lentes de contacto y prótesis funcionales de competición; como así también los gastos ocasionados por rotura, desgaste o mantenimiento de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas que resulten necesarios por el paso del tiempo o por algún motivo no accidental.
14. Tratamientos: Los tratamientos odontológicos, oftalmológicos u otorrinolaringológicos, salvo la atención de urgencia descrita en estas Condiciones Generales de los Servicios RED CARD Assist con atención general sin especialista.
15. Chequeos o exámenes de rutina y/o preventivos: Los chequeos o exámenes médicos de rutina, incluso aquellos que no sean relacionados con una enfermedad diagnosticada y comprobada, así como aquellos que no sean consecuencia directa de una enfermedad o accidente objeto del servicio RED CARD Assist. Exámenes médicos escolares o universitarios. Aplicación de vacunas.

16. Riesgos profesionales: Los accidentes o enfermedades que resulten del ejercicio de actividades de alto riesgo por parte del titular están excluidos de la cobertura. Esto incluye, pero no se limita a, actividades como trabajar en obras, andamios, alturas, pozos, el uso de maquinaria, herramientas de corte, manejo o manipulación de mercancías u objetos pesados o peligrosos, productos tóxicos, corrosivos, explosivos o inflamables, trabajo en las fuerzas armadas o de seguridad, y actividades agrícolas o de transporte.

Es importante señalar que, en todos estos casos, los servicios descritos en las Condiciones Generales de los Servicios de RED CARD Assist son complementarios a los que deben ser proporcionados por entidades asistenciales y de seguros, de acuerdo con las normativas de seguridad industrial y de riesgos laborales vigentes en el país donde ocurra el accidente o enfermedad.

17. Gastos no autorizados: Gastos de hotel, restaurante, taxis, comunicaciones, etc. que no hayan sido expresamente autorizados por una Central RED CARD Assist.
18. Acompañantes y gastos extras: En los casos de hospitalización del Titular, se excluyen expresamente todos los gastos extras, así como de acompañantes.
19. Actos riesgosos, imprudencia, negligencia: Las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia del Titular, sean en forma directa o indirecta, así como las derivadas de 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.

**IMPORTANTE:** Si se verifica que el propósito del viaje fue el tratamiento de una enfermedad preexistente y que el tratamiento actual está directa o indirectamente relacionado con dicha dolencia, RED CARD Assist queda liberada de la obligación de prestar sus servicios. En este contexto, RED CARD Assist se reserva el derecho de investigar la relación entre el evento actual y la dolencia previa para determinar la aplicabilidad de sus servicios. En caso que el Titular haga uso de otras compañías de asistencia, compañías de seguros, proveedor de seguros médicos o de vida, etc., RED CARD Assist queda liberado de la obligación de prestar sus servicios.

## 10. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

En virtud de las sumas desembolsadas para cumplir con las obligaciones establecidas en las Condiciones Generales de los Servicios de RED CARD Assist, RED CARD Assist adquiere automáticamente los derechos y acciones que el Titular o sus herederos puedan tener contra terceros, ya sean personas físicas o jurídicas, y/u organismos públicos u oficiales, debido al evento que motivó la asistencia prestada.

El Titular se compromete a reembolsar a RED CARD Assist cualquier cantidad que haya recibido del causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) como adelanto de la indemnización final a la que pueda tener derecho, hasta el monto que RED CARD Assist haya cubierto en el caso en cuestión.

La subrogación incluye, pero no se limita a, los derechos y acciones contra:

- Terceros responsables de un accidente (de tránsito o de cualquier otro tipo) y/o sus compañías de seguro.
- Empresas de transporte, en relación con la restitución del precio de pasajes no utilizados, cuando RED CARD Assist haya cubierto el traslado del titular o de sus restos.
- Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

**IMPORTANTE:** Es importante destacar que el Titular cede irrevocablemente a RED CARD Assist los derechos y acciones mencionados en esta cláusula. Se compromete a realizar todos los actos jurídicos necesarios y a colaborar plenamente en relación con el evento ocurrido. El Titular debe formalizar la subrogación o cesión a favor de RED CARD Assist dentro de las 48 horas siguientes a ser requerido para ello. Si se niega a firmar o colaborar en la cesión de estos derechos a RED CARD Assist, esta última quedará automáticamente exenta de pagar los gastos de asistencia generados.

## 11. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR

En el contrato de asistencia en viaje de RED CARD Assist, la compañía queda expresamente liberada y exenta de cualquier obligación y responsabilidad en situaciones donde el Titular sufra daños o requiera asistencia como resultado de circunstancias

de caso fortuito o de fuerza mayor. Algunos ejemplos de estas situaciones, mencionados de manera enunciativa y no limitativa, incluyen:

- Problemas climáticos severos.
- Catástrofes naturales como sismos, inundaciones y tempestades.
- Situaciones de conflicto como guerra internacional o civil, ya sean declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades y represalias.
- Conflictos sociales como embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo.
- Problemas derivados del tráfico aéreo inusual.
- Interrupciones o suspensiones de los servicios de comunicación.

Además, en el caso de enfermedades epidémicas y/o pandémicas, ciertos beneficios quedarán automáticamente excluidos de la cobertura de RED CARD Assist, y la compañía no tendrá responsabilidad alguna en su prestación. Estos beneficios excluidos en situaciones de epidemias o pandemias se detallarán a continuación:

- Traslado de un familiar
- Estancia de un familiar
- Diferencia de tarifa por viaje de regreso retraso o anticipado
- Gastos de hotel por reposo forzoso por enfermedad, accidente u hospitalización
- Reembolso de gastos por vuelo demorado o cancelado

## **12. GASTOS NO CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO E INTERVENCIÓN DE OTRAS EMPRESAS**

RED CARD Assist se reserva el derecho de solicitar al titular de la tarjeta el reembolso de cualquier gasto que haya realizado y que exceda los términos y/o condiciones de prestación establecidos en este contrato, o que se haya efectuado fuera del período de vigencia de la tarjeta.

Además, RED CARD Assist no proporcionará nuevos servicios al titular, ni reembolsará gastos de ningún tipo, si el titular ha solicitado o solicita servicios para el mismo problema y/o afección a otra empresa, ya sea antes, durante o después de haber solicitado dichos servicios a RED CARD Assist.

## **13. RESPONSABILIDAD**

El servicio proporcionado por RED CARD Assist bajo este Contrato de asistencia en viaje se limita específicamente a facilitar al titular de la tarjeta el acceso a profesionales para la prestación de servicios médicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia en general. Estos servicios son responsabilidad exclusiva de los profesionales que los brindan. Por lo tanto, RED CARD Assist no asume responsabilidad, ya sea directa o indirectamente, por cualquier reclamación que el titular pueda tener respecto a la prestación de servicios realizada por dichos profesionales.

En situaciones donde terceros, sean personas físicas o jurídicas, tengan responsabilidad por las consecuencias de eventos que generen obligaciones a cargo de RED CARD Assist bajo las presentes Condiciones Generales, la responsabilidad de RED CARD Assist será únicamente subsidiaria a la de dichos terceros.

## **14. JURISDICCIÓN**

Para cualquier asunto legal relacionado con la relación contractual entre el titular de la tarjeta y RED CARD Assist, se acuerda expresamente que la jurisdicción aplicable será la de los tribunales de la capital del país donde se emitió originalmente la tarjeta RED CARD Assist. Esto excluye cualquier otra jurisdicción o fuero que pudiera corresponder.

## **15. PRESCRIPCIÓN**

Toda acción legal derivada de la relación que se constituya entre el titular y RED CARD Assist prescribirá a los 180 (ciento ochenta) días consecutivos a contar de la ocurrencia del hecho que la origina.

## **16. CONSTANCIA**

El comprador del servicio ha evaluado y recibido una explicación detallada sobre el contenido y alcance de la prestación contratada antes de realizar la adquisición, siendo constancia de ello el voucher de servicio.

## 17. ACEPTACIÓN DE CONDICIONES

- **Comprensión y Acuerdo:** Al adquirir un voucher de RED CARD Assist, el cliente reconoce haber leído, comprendido y aceptado todas las condiciones y términos contenidos en este condicionado. Esto incluye, pero no se limita a, coberturas, exclusiones, limitaciones, procedimientos y obligaciones del beneficiario.
- **Veracidad de la Información:** El cliente se compromete a proporcionar información precisa y completa al momento de la compra del voucher y durante cualquier solicitud de asistencia o reclamación.
- **Cumplimiento de Procedimientos:** Al utilizar los servicios de RED CARD Assist, el beneficiario acuerda cumplir con todos los procedimientos y requisitos establecidos en este condicionado, especialmente en lo que respecta a la solicitud de asistencia y la presentación de reclamaciones.
- **Modificaciones y Actualizaciones:** RED CARD Assist se reserva el derecho de modificar o actualizar las condiciones de uso en cualquier momento. Las modificaciones serán efectivas una vez publicadas en la página web oficial o comunicadas de otra forma a los clientes.
- **Jurisdicción y Ley Aplicable:** Cualquier disputa o reclamación relacionada con el uso de los servicios de RED CARD Assist se regirá por la ley del país en el que se adquirió el voucher, y cualquier litigio será resuelto en los tribunales de dicho país.

## 18. ANEXO A: EXÁMENES COMPLEMENTARIOS DE DIAGNÓSTICO

Los diferentes exámenes laboratoriales y/o de imagen establecidos como básicos sirven como apoyo diagnóstico en las diferentes patologías a presentarse como emergencia al personal de salud.

Los exámenes citados como especiales no forman parte de los laboratorios de rutina y /o emergencia ya que son pruebas específicas generalmente utilizadas para el diagnóstico y /o seguimiento de patologías crónicas.

### EXÁMENES DE RUTINA Y/O EMERGENCIAS BÁSICOS

- Hemograma completo
- Recuento de plaquetas
- COAGULOGRAMA: Tiempo de coagulación, Tiempo de sangría, Tiempo de protrombina
- Grupo factor
- Gota gruesa
- Glicemia
- Urea
- Creatinina
- Ácido úrico
- PERFIL LIPÍDICO : Colesterol -HDL -LDL , Triglicéridos
- Proteínas totales
- Albúmina
- PERFIL HEPÁTICO: Bilirrubinas total ( indirecta – directa), Transaminasas ( TGO-TGP) , Fosfatasa Alcalina, Amilasa.
- Ionograma
- Gasometría
- Proteína C Reactivo – PCR
- Reacción Widal
- RPR SÍFILIS
- Prueba rápida para Dengue / Dengue detección de ac.Igg/igm
- Prueba rápida para Hepatitis A- B / Hepatitis a: anticuerpo igm
- Prueba rápida VIH
- Deter. Hormona HCG en sangre BHCG
- Examen General de orina
- Urocultivo y antibiograma
- MOCO FECAL – COPRO PARASITOLÓGICO SIMPLE Y SERIADO
- Sangre oculta en Heces
- Antígeno H pylori en Heces fecales
- Anal swab (oxiuros)
- ENZIMAS CARDIACAS CPK / CPK – MB

### ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS BÁSICOS

- Ultrasonografía abdominal – renal – ginecológica
- Rayos x SIMPLE
- TAC SIN CONTRASTE Y CON CONTRASTE
- ELECTROCARDIOGRAMA

### EXÁMENES ESPECIALES POR CATEGORÍA

#### 1. INMUNOLOGÍA

- Alpha - fodrin-chek
- Ama-m2-g
- Anca - pro ( mpo y pr3 )
- Anti - cardiolipina
- Anti – protrombina
- Anti -  $\beta$ 2-glico
- Anticuerpo anti-cél.
- Anticuerpos anti-músculo liso
- Anticuerpos anti-taenia solium
- Anticuerpos anti-dna
- Anticuerpos anti-mitocondriales
- Anticuerpos antinucleares
- Anticuerpos anti-rubeola
- Anticuerpos heterófilos
- Anticuerpos anti borrelia
- Antiestreptolisina (A.S.T.O.)
- Anti-tg anti tiroglobulina purificada
- A-tpo anticuerpos antiperoxidasa
- Celi-check (ac. Igg iga anti-transglutaminasa tisular)

- Det. de anticuerpos
- Dosificación del complemento c3
- Dosificación del complemento c4
- Ds - dna-check
- Ena-autoanticuerpos
- Esclero - pro
- Factor reumatoide
- GBM
- Gliadin-g (ac. Igg anti-gliadina)
- Hemaglutinación indirecta
- Hepatitis b: anti core (anti hbc)
- Hepatitis b: anticuerpo anti hbs
- Hepatitis b: anticuerpo e Hepatitis b: antígeno e
- Hepatitis b: antígeno de hbsag
- Hepatitis c: hvc
- Inmunofluorescencia para chagas
- Inmunofluorescencia para chagas
- Inmunofluorescencia para toxoplasmosis (igg-igm)
- Inmunoglobulina iga
- Inmunoglobulina igg
- Inmunoglobulina igm
- LKM - 1
- RA-CP
- Reacción de huddleson
- Reacción de la cardiolipina
- Reacción de la cardiolipina
- Reacción de weil félix
- RF- check
- SS - DNA check

## 2. HORMONAS / PRUEBAS ESPECIALES

- 17 oh progesterona
- Alfa feto proteínas (afp)
- Antígeno carcinoembrionario
- Brca1 - brca2
- Calcitonina
- Cea
- Cortisol A.M.
- Cortisol A.M. - P.M.
- Cortisol P.M.
- Curva de la insulina
- Deficiencia de mcad
- Dehidroepiandrosterona (dhea-s)
- Detección de microalbuminuria
- Espectrometría en tándem cuantitativo
- Espermograma completo
- Estradiol ( E2 )
- Ferritina
- Homa (índice de resistencia-sensibilidad a la insulina)
- Hormona folículo estimulante
- Hormona luteinizante (L.H.)
- Hormona tiroestimulante
- Índice de tiroxina libre
- Inmunoensayo para determinación de ca 15-3
- Inmunoensayo para determinación de ca 19-9
- Inmunoensayo para determinación de ca-125
- Inmunoglobulina total (IGE)
- Insulina
- Insulina ayunas y postprandial
- Insulina post-prandial
- PCR ultra sensible (pcr - us)
- Perfil tiroideo
- Progesterona
- Prolactina (PRL)
- PSA libre antígeno de próstata
- PSA total antígeno de próstata



- PTH (hormona paratiroidea)
- Test de paternidad dúo
- Test de paternidad trío
- Test de screening para drogas
- Test del piecito ampliado
- Test del piecito básico
- Test del piecito master
- Test del piecito plus
- Testosterona total
- Tetrayodotironina (t-4 libre)
- Triyodotironina (t-4 total)
- Tiroglobulina humana
- Triyodotironina (t-3 total)
- Troponina I (cuantitativa)

### 3. BACTERIOLOGÍA

- Autovacunas
- Baciloscopia
- Baciloscopia en esputo
- Baciloscopia en orina
- Baciloscopia seriada
- Baciloscopia seriada en esputo
- Baciloscopia seriada en orina
- Examen bact. (vaginal/pesq. de gonorrea)
- Examen bacteriológico (faríngea)
- Examen bacteriológico (nasal)
- Examen bacteriológico (uretral)
- Examen bacteriológico (vaginal)
- Examen bacteriológico (vulvar)
- Examen bacteriológico ambiental
- Examen micológico
- Hemocultivo
- Investigación de chlamydia trachomatis
- investigación de rotavirus
- Investigación de treponema
- Reacción de la tuberculina
- Tinción de GRAM
- Tinta china

### 4. CITOGENÉTICA CLÍNICA

- Estudio cromosómico
- Estudio cromosómico prenatal
- Fish (hibridación fluorescente)

### ESTUDIOS COMPLEMENTARIOS ESPECIALES

- RESONANCIA MAGNÉTICA
- FAST LPD
- ESPIROMETRÍA / PRUEBA BRONCODILATADORA
- FIBROBRONCOSCOPIA
- URETROCISTOGRAFIA
- UROFLUJOMETRÍA
- ECOCARDIOGRAMA / ECODOPPLER
- HOLTER / PRUEBA DE ESFUERZO O ERGOMETRÍA
- ENCEFALOGRAMA
- ELECTROMIOGRAFÍA
- AUDIOMETRÍA
- OCT o Tomografía de Coherencia Óptica.
- MAMOGRAFÍA
- DENSITOMETRÍA
- ECOGRAFIAS MORFOLÓGICAS
- CORONARIOGRAFÍA- CATETERISMO CARDIACO
- ESTUDIO ELECTROFISIOLÓGICO
- ANGIOGRAFÍA
- BIOPSIAS

## 19. ANEXO B: SERVICIOS MÉDICOS Y MEDICAMENTOS EXCLUIDOS

Los siguientes servicios médicos no son ofrecidos por la compañía de asistencia y se deja establecida su exclusión en el presente documento:

1. Enfermedades y /o defectos congénitos (esta enfermedad del paciente se registra como enfermedad preexistente siendo un servicio no cubierto )
2. Tratamientos y/o cirugías para esterilidad y fertilidad.
3. Enfermedades, lesiones, defectos y complicaciones que deriven de una inseminación artificial y /o tratamiento para infertilidad.
4. Estudios o pruebas genéticas.
5. Disfunciones sexuales de cualquier etiología (impotencia, frigidez y otras); cambio de sexo.
6. Internación por enfermedades psiquiátricas, emocionales o desórdenes funcionales de la mente.
7. Tratamiento y /o cirugía estética, plástica, cosmética o reconstructiva, salvo aquella que afecte el funcionamiento de un órgano y que fuera resultado de un accidente que haya ocurrido dentro de la vigencia de los servicios.
8. Tratamiento esclerosante de várices.
9. Cirugía y /o tratamiento para hiperhidrosis.
10. Rinoplastia, Septoplastia , Turbinectomía, excepto resultado de un accidente y cuyo tratamiento se realice dentro de los 10 días calendario de ocurrido el accidente.
11. Tratamiento de trastornos alimentarios como Anorexia, Bulimia y sus complicaciones.
12. Cirugías relacionadas con obesidad.
13. Pubertad precoz y talla baja.
14. Prótesis de cualquier naturaleza y materiales de osteosíntesis. Aparatos y equipos ortopédicos, prótesis externas, equipos mecánicos o electrónicos (marcapasos, stent, endoprótesis vascular, doble J , etc) , audífonos, implante coclear, sillas de ruedas, muletas y otros similares.
15. Retinopatías, cirugías oftalmológicas, refractiva ocular, queratotomía radial, cirugía correctiva ocular, vicios de refracción o tratamientos similares. Adquisición de anteojos, lentes de contacto, lentes intraoculares y /o cristales para mejorar visión.
16. Enfermedades resultantes del uso o adicción a las drogas, estupefacientes y alcoholismo, así como lesiones que se produzcan cuando el USUARIO se encuentre bajo efecto de bebidas alcohólicas cualquiera sea el grado de dosaje étílico o estupefacientes.
17. Las lesiones causadas deliberadamente por el USUARIO en forma voluntaria o en estado mental insano como: aborto auto provocado , intento de suicidio ( ingestión de somníferos, barbitúricos, drogas y demás sustancias de efecto análogos o similares).
18. Lesiones ocasionadas en peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca que se ha tratado de legítima defensa.
19. Accidentes y enfermedades producidas a consecuencia de actividades o deportes peligrosos, donde está en juego la integridad física del USUARIO como competencia en autos, motos terrestres o acuáticas, motocross, cuadratrack, ciclismo, patinaje, andinismo o alpinismo o escalamiento de montañas, cacería de fieras, pesca submarina, box, ala delta, parapente, prácticas hípicas, bungee jumping, etc.
20. Gastos por el concepto de compra de sangre y adquisición de órganos o médula y todo lo relacionado a gastos de los donantes.
21. Trasplantes.
22. Anticoncepción, implantación y/o retiro de dispositivos intrauterinos, así como las complicaciones resultantes del uso de estos dispositivos, la adquisición de anticonceptivos y test de embarazos.
23. Infecciones oportunistas, neoplasias y otras complicaciones relacionadas con el virus HIV positivo.
24. Gastos derivados por tratamiento realizado fuera de los servicios prestados como consecuencia de un tratamiento y/o cirugía.
25. Enfermedades del sueño y del roncar.
26. Tratamiento y/o cirugía Odontológicas, cirugías odonto maxilares; ortodoncia, prótesis.
27. Prognatismo, problemas mandibulares, incluyendo el síndrome temporomandibular y craneomandibular , desórdenes u otras alteraciones relacionadas con la unión entre la mandíbula, el cráneo y los músculos, nervios y los relacionados con ellos.
28. Tratamientos homeopáticos y de Quiropraxia, fisio- kinesioterapia, acupuntura, terapia celular, cámara hiperbárica, ozonoterapia, carboxiterapia, medicina china, medicina naturista y cualquier atención de profesionales que no esté autorizado legalmente por instituciones gubernamentales que regulan el ejercicio de la profesión.
29. Diálisis y / o hemodiálisis y/u otra terapia sustitutiva renal en enfermedades renales crónicas.
30. Tratamiento y exámenes complementarios que no guarden relación con el diagnóstico.
31. Enfermedades pre existentes.
32. Recaídas y convalecencias de toda afección contraída antes de la fecha de incorporación del beneficiario o de la iniciación del viaje.
33. Enfermedades de compromiso inmunológico, tanto sea este compromiso de la misma enfermedad u de las drogas utilizadas para su tratamiento; oncológicas, diabetes, desórdenes cardiovasculares incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas.
34. Enfermedades crónicas y/o agudas contraídas antes del viaje, ya sea el control como las consecuencias.
35. Enfermedades ocurridas durante un viaje realizado contra prescripción médica.
36. Chequeos y tratamientos prolongados.

### LISTADO DE MEDICAMENTOS SIN COBERTURA

1. Cicatrizantes, productos naturales, preparados de medicamentos dermatológicos, sustancias exfoliantes, jabones, shampoos, cremas neutras y bloqueadores solares.
2. Leche maternizada, suplementos proteicos.
3. Productos contra obesidad.

4. Agentes psicoestimulantes y ansiolíticos.
5. Antivirales para VIH.
6. Toxina Botulínica.
7. Medicamentos para la Psoriasis.
8. Medicamentos Antipsicóticos, antidepresivos.
9. Medicamentos oncológicos.
10. Medicamentos para Diabetes tanto hipoglucemiantes como insulina.
11. Medicamentos para glaucoma.
12. Medicamentos para Enfermedad Pulmonar Obstructiva.
13. Medicamentos para enfermedades inmunológicas.
14. Medicamentos para enfermedades crónicas digestivas como colitis ulcerosa, enfermedad de Crohn.
15. Medicamentos para enfermedades Reumatológicas.
16. Medicamentos para enfermedades Endocrinológicas.
17. Vitaminas, Minerales, Anticonceptivos.

#### **GLOSARIO PARA ATENCIÓN MÉDICA**

**ACCIDENTE:** Se entiende como toda lesión corporal producida por una fuerza externa que actúe súbitamente sobre la persona, independiente de su voluntad y que pueda ser determinada por el profesional médico de una manera cierta y real.

**ATENCIÓN AMBULATORIA:** Son los servicios y medicamentos necesarios provistos a una persona que incluye: consulta médica, análisis de laboratorio, servicio de diagnóstico e imágenes cuando la persona no está hospitalizada y sean realizadas en salas de emergencia y de primeros auxilios o centro quirúrgico ambulatorio, de todas las patologías con cobertura.

**CÓDIGO ROJO:** Son aquellas situaciones que, por la gravedad y riesgo inminente de muerte de una persona, deberá recibir asistencia médica a través de ambulancia en un lapso aproximado no mayor a 10 minutos.

**CODIGO AMARILLO:** Representa aquella situación en la que no existe un riesgo inminente de muerte, pero que requiere de una rápida actuación médica a través de ambulancia en un lapso aproximado no mayor a 30 minutos.

**CÓDIGO VERDE:** Aquella situación en la que no existe peligro de muerte, se trata por lo general de patologías leves tales como patologías estacionales, enfermedades eruptivas, traumatismos leves, síndromes febriles y otras, que en general pueden ser resueltas en el domicilio o tratadas en el área de demanda espontánea.

**CONDICIONES PRE EXISTENTES:** Son enfermedades, lesiones o defectos físicos y/o consecuencias sufridas por la persona que:

- 1.- Hubiese requerido tratamiento médico anterior a la fecha de emisión del contrato.
- 2.- Cuyos síntomas se han manifestado antes de la vigencia del contrato.
- 3.- Que haya sido originada antes de la vigencia del contrato, y sea conocida o no por la persona.

**EMERGENCIA MÉDICA:** Alteración de la salud o integridad física de la persona y que pone en peligro inmediato su vida requiriendo de atención médica pronta, oportuna e impostergable.

**ENFERMEDAD:** Alteración de la salud de causa ajena a la voluntad de la persona; a consecuencia de una enfermedad médicamente diagnosticada y que requiere de un tratamiento que podrá ser clínico o quirúrgico, indispensable para su restablecimiento y que sea un servicio ofrecido en el contrato.

**HOSPITALIZACIÓN:** Es la internación médicamente necesaria de una persona por causa de enfermedad o accidente en un centro hospitalario.

**PREEXISTENCIA:** Cualquier enfermedad o dolencia cuya aparición, origen y/o tiempo de evolución puedan ser establecidos como previos a la contratación de servicios.

La enfermedad puede ser considerada como: Preexistente conocida ( declarada o no declarada) o Preexistente desconocida, definiéndose de la siguiente manera:

**CONOCIDA DECLARADA:** Enfermedad preexistente que es de conocimiento del USUARIO y que debe ser revelada.

**CONOCIDA NO DECLARADA:** Enfermedad preexistente que es de conocimiento del USUARIO y no fue revelada.

**DESCONOCIDA:** Enfermedad preexistente que no es de conocimiento del USUARIO por lo tanto no es revelada, la cual estará sujeta a revisión por Auditoría.

**REEMBOLSO:** Son los requisitos indispensables que debe presentar el USUARIO para solicitar cualquier reembolso de gastos médicos y/ o medicamentos según condiciones establecidas y requieren de previa presentación de los siguientes documentos: FACTURAS O COMPROBANTES E INFORME MÉDICO ( el cual debe especificar el nombre del paciente, diagnóstico, eventuales complicaciones o evolución, pronóstico, recetas de medicamentos y fecha en que se otorgó la prestación)

## 20. ANEXO C: COBERTURA GINECO-OBSTETRA Y EXCLUSIONES

Mediante el presente se da a conocer los servicios de ginecología y obstetricia con cobertura y sin cobertura:

### SERVICIOS GINECO- OBSTETRA CON COBERTURA

1. Atención médica de emergencia durante la gestación.
2. Monitoreo fetal.
3. Ecografía gineco-obstetra en pacientes gestantes ante la situación de emergencia de óbito fetal.
4. Ecografía gineco obstetra en pacientes gestantes y no gestantes con sangrado/hemorragia activa vaginal profusa.
5. Laboratorios diagnósticos entre ellos HEMOGRAMA COMPLETO, TP, TC,TS,GRUPO FACTOR BHCg. Frente a un cuadro de hemorragia ginecológica y obstétrica.

### SERVICIOS GINECO-OBSTETRA SIN COBERTURA

Se establece de manera clara que los siguientes ítems no cuentan con cobertura del servicio.

1. Cultivos y Antibiogramas.
2. Controles Pre Natales
3. Serología Pre Natal VIH, TOXOPLASMOSIS, HAI CHAGAS, CMV Y OTROS.
4. SWAB RECTO VAGINAL O ESCOBADO RECTO VAGINAL.
5. ECOGRAFÍA OBSTÉTRICAS DE RUTINA EN CONTROL PRENATAL.
6. AMEU- LEGRADOS en caso de aborto.
7. Pruebas sanguíneas hormonales como ser prolactina , TSH, T3-T4 Libre.
8. Ecografías morfológicas.