

## **TERMINOS Y CONDICIONES GENERALES DE USO DE LA PLATAFORMA**

A través del sitio de internet [www.paxassistance.com](http://www.paxassistance.com) y sus servicios asociados tales como las aplicaciones móviles (en adelante el "Sitio" o "Plataforma" en forma indistinta) desarrollada por PA, la sociedad anónima denominada Pax Assistance S.A CUIT 30-71742193-7 (en adelante "PA" o "PA" de manera indistinta), una sociedad constituida bajo las leyes de la República de Argentina, con domicilio constituido en la calle Zufriategui 627 piso 5 departamento B, Vicente Lopez, Buenos Aires Argentina. Los contratos de asistencia al viajero serán celebrados por el Usuario con PA de manera totalmente online a través de la Plataforma. Los términos y condiciones que se describen a continuación (en adelante los "TyC") tienen por objeto regular el uso de la Plataforma.

Por "Usuario" del Sitio se entiende a toda persona registrada o que utilice el Sitio (en adelante el "Usuario" y en conjunto con PA las "Partes"). Para ser Usuario deberá sujetarse a los TyC, junto con las políticas de privacidad y de datos personales y condiciones que se incluyen en el Sitio. Los TyC así como las Políticas de Privacidad y/o informaciones sobre el Sitio tendrán vigencia para todo Usuario del Sitio desde el primer momento en el que accedan al mismo. Los presentes TyC tienen carácter obligatorio y vinculante. Se aplican a todas las actividades realizadas en el Sitio. Si el Usuario no acepta en forma total los presentes TyC, y las Políticas de Privacidad, no deberá avanzar en la utilización del Sitio. En forma previa a cada contratación, el Usuario deberá leer, entender y aceptar todas las condiciones establecidas en los TyC y en las Políticas de PA. La utilización por parte del Usuario de este Sitio significa que ha aceptado plenamente las condiciones establecidas en los TyC y en las Políticas de PA. Por ello, se obliga a cumplir expresamente con las mismas.

Dado que una vez registrado el Usuario recibirá periódicamente correos electrónicos con la información del Sitio y las últimas novedades del mismo, se solicita que en caso de no querer recibir más correos electrónicos lo manifieste expresamente mediante un correo electrónico a: [compliance@paxassistance.com](mailto:compliance@paxassistance.com). Los Términos y Condiciones y la Política de Privacidad podrán ser modificados en todo o en parte en cualquier momento y a exclusivo criterio de PA, dichos cambios e implementaciones tendrán vigencia a partir del momento mismo en que sean publicados o insertados en el Sitio o desde que sean notificados al Usuario por cualquier medio, lo que ocurra primero. Por lo expuesto, le sugerimos que los visite periódicamente. Las violaciones a los TyC generarán el derecho en favor del titular del Sitio a suspender o terminar la prestación del servicio al Usuario que las haya realizado, por acción u omisión.

PA emitirá para los Usuarios que contraten sus servicios (en adelante los "Beneficiarios") un voucher/pax id o Plan de Asistencia (en adelante el "Plan de Asistencia") para que puedan disfrutar de los servicios contratados. Es por ello, que invitamos a todo Usuario que utilice la plataforma y/o Beneficiario de los servicios de PA a que lean los presentes TyCG antes de emprender su viaje y/o navegar por Nuestro Sitio.

En las siguientes páginas, encontrarán los Términos y Condiciones Generales, así como las Condiciones Generales, Particulares y Exclusiones de Contratación de nuestros Servicios que le permitan un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

### **1. INTRODUCCIÓN**

PA ofrece un entorno virtual en internet, por medio del cual los Usuarios podrán realizar consultas y contrataciones sobre todos los servicios proporcionados por los planes de asistencia ofrecidos a través del Sitio, que son cubiertos a través de PA, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS en el transcurso de un viaje internacional durante el periodo de vigencia del plan contratado. Asimismo los Usuarios podrán completar toda otra transacción necesaria para gestionar su Plan de Asistencia de manera eficiente, a través de la Plataforma.



Las Condiciones Generales del Plan de Asistencia que puede contratar el Usuario, se describen en el apartado Condiciones Generales del Plan de Asistencia de los presentes TyC.

### NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones y/o comunicaciones que deban efectuarse por el uso del Sitio, bajo los presentes TyC, deberán realizarse por escrito: (i) al Usuario: mediante correo electrónico, a la cuenta de correo consignada por éste, o mediante carta documento, al domicilio declarado por el mismo en el formulario de registración; (ii) a PA: a la cuenta de correo electrónico [compliance@paxassistance.com](mailto:compliance@paxassistance.com) y al domicilio constituido en los presentes TyC.

## **2. CONDICIONES DE USO DE LA PLATAFORMA.**

### RESTRICCIONES DE ACCESO

PA se reserva el derecho de denegar o cancelar discrecionalmente, en cualquier momento y por cualquier causa sin necesidad de preaviso, el acceso de cualquier Usuario o demás usuarios al Sitio o a cualquiera de sus partes.

### INFORMACIÓN A AUTORIDADES

PA no está obligada a supervisar los servicios brindados a través del Sitio. Sin embargo, PA se reserva el derecho de divulgar en cualquier momento cualquier información que fuera necesaria para cumplir con las leyes, reglamentaciones, procesos legales o requerimientos administrativos aplicables; asimismo, PA se reserva el derecho de modificar, negarse a publicar, o retirar, total o parcialmente, cualesquiera informaciones, materiales o sistemas, a su exclusiva discreción.

Cada Usuario es responsable por los datos personales que brinda por lo que exonera expresamente a PA de cualquier responsabilidad que pueda derivarse de las mismas, así como de cualquier acción resultante de su participación en ellas. Los Usuarios autorizan a PA, a grabar o registrar por cualquier medio la información que ingresen en el Sitio otorgando a dichas registraciones valor probatorio.

### RESPONSABILIDAD - RENUNCIA

El Usuario reconoce, acepta y toma a su cargo los riesgos derivados del uso de internet como medio de comercio electrónico. En ningún caso serán responsables PA, sus proveedores subsidiarias y/o filiales., por daños directos, indirectos, punitivos, fortuitos, especiales, resultantes o de cualquier otro tipo, incluyendo sin limitar, daños por pérdida de uso, de datos o de ganancias, que se deriven o estén relacionados con la utilización del Sitio, con la imposibilidad o la demora para poder utilizar el Sitio, con la prestación de servicios, sistemas o la ejecución de órdenes o la imposibilidad para ello, o con cualesquiera información, software, productos o gráficos relacionados obtenidos a través del Sitio, o a los cuales se haya accedido de cualquier otra forma relacionada con la utilización del Sitio. La presente disposición es aplicable tanto si el origen de los daños es contractual, extracontractual, incluso si PA o cualquiera de sus proveedores han sido notificados de la posibilidad de daños. El Usuario reconoce y acepta que el sistema utilizado para la operatoria a través del Sitio es un sistema sensible que depende de distintos recursos y que el mismo puede sufrir caídas, cortes y/o interrupciones ajenas a la voluntad de PA y PA, y que la respuesta del sistema puede variar debido a varios factores, incluyendo volúmenes de operaciones y rendimiento del sistema. El Usuario asume los riesgos y daños y perjuicios que dicha operatoria pudiera generar.

### PROPIEDAD INTELECTUAL



Todo el material incluido como contenido en las pantallas del Sitio, las marcas, logotipos y demás diseños comerciales, como así también la información, los programas, bases de datos y archivos, que permiten al Usuario acceder y usar el Sitio, son de propiedad de PA y/o subsidiarias o filiales, según el caso y están protegidos por las leyes y tratados internacionales de derecho de autor, marcas, patentes, modelos y diseños industriales. El Usuario no está autorizado a modificar, copiar, distribuir, transmitir, reproducir, publicar, licenciar (total o parcialmente) ni crear trabajos derivados a partir de la información, programas, contenidos, productos o servicios que pueda obtener del Sitio, sin autorización previa y por escrito de PA. El uso indebido y la reproducción total o parcial, distribución y/o modificación de dicha información, marcas, logotipos, diseños comerciales, programas, contenidos, bases de datos y/o archivos quedan prohibidos, estando penado por la ley con sanciones civiles y penales, por lo cual, serán objeto de todas las acciones judiciales pertinentes.

### OPERACIÓN

El Usuario no deberá asumir que la orden impartida a través del Sitio ha sido ejecutada o cancelada hasta la recepción de una confirmación que se transmita y notifique al Usuario. Es obligación del Usuario efectuar la revisión periódica de las confirmaciones emitidas a través del Sitio y las notificaciones enviadas al correo electrónico informado en la cuenta del Usuario. El Usuario entiende y acepta también que todos los riesgos y consecuencias que impliquen las operaciones efectuadas a través de Internet serán de su exclusiva responsabilidad eximiendo a PAX de cualquier tipo de responsabilidad en la que pueda incurrir durante la operación del Sitio. PA podrá modificar a su libre arbitrio, la estructura del Sitio así como el mecanismo de comercio electrónico por el cual se imparten las instrucciones.

### CAPACIDAD

Los servicios que se ofrecen por medio del Sitio, sólo están disponibles para personas que según las Leyes de la República Argentina tengan capacidad legal para contratar. Por lo tanto, aquellos que no cumplan con esta condición deberán abstenerse de suministrar información personal para ser incluida en nuestras bases de datos. Sin embargo, aquellas personas consideradas incapaces, conforme las Leyes de la República Argentina, podrán contratar los servicios de PA a través de sus padres o tutores. Los padres, tutores o responsables de los menores de edad o incapaces que utilicen el Sitio serán responsables por dicho uso, incluyendo cualquier cargo, facturación o daño que se derive de él. Si el Usuario está registrado como Empresa, quien acceda al Sitio y suscriba deberá tener capacidad para contratar a nombre de tal entidad y de obligar a la misma en los términos del presente.

### REGISTRACIÓN. CLAVE DE SEGURIDAD

Es obligatorio para el Usuario completar el formulario de registración en todos sus campos con datos válidos, de manera exacta y precisa (en adelante los "Datos Personales"), asumiendo el compromiso de actualizar los Datos Personales cuando resulte necesario. PA podrá utilizar diversos medios para identificar a sus Usuarios, sin embargo, este no será responsable en caso de falsedad de datos o usurpación de identidad por parte de un Usuario. Los Usuarios garantizan y son los únicos responsables, de la veracidad, exactitud, vigencia y autenticidad de los Datos Personales que provean e ingresen en el Sitio.

PA se reserva el derecho de solicitar comprobante y/o dato adicional al Usuario, a efectos de corroborar los Datos Personales que éste haya ingresado en el Sitio, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos Usuarios cuyos datos no hayan podido ser confirmados. En estos casos de inhabilitación, se dará de baja la compra efectuada por tal Usuario, sin que ello genere ningún derecho a resarcimiento al mismo. Con la registración el Usuario generará su Cuenta, a la cual podrá acceder con nombre y contraseña. La contraseña es intransferible y el Usuario se hace responsable



de la confidencialidad y el uso de su clave de seguridad. El Usuario será responsable por todas las operaciones efectuadas en su Cuenta, Cuenta por sí y/o por terceros, pues el acceso a la misma está restringido al ingreso y uso de su contraseña, de conocimiento exclusivo del Usuario. El Usuario se compromete a notificar a PA en forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su Cuenta, así como el ingreso por terceros no autorizados a la misma.

PA se reserva el derecho de rechazar cualquier solicitud de registración o de cancelar una registración previamente aceptada, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere derecho a indemnización o resarcimiento alguno.

#### DERECHO DE ARREPENTIMIENTO

El Usuario y/o Beneficiario tendrá el derecho a revocar la contratación de los productos efectuada a través de la Plataforma durante el plazo de 10 (diez) días corridos, contados a partir de la compra, sin penalidad alguna. Para esto deberá notificar de manera fehaciente al Prestador de Servicios de Salud y/o a la Aseguradora, según el producto del que se trate, a través de la plataforma PA, dentro del plazo señalado.

#### MONEDA

Todos los precios en el Sitio están expresados en pesos argentinos, moneda de curso legal de la República Argentina.

#### MEDIOS DE PAGO.

Los pagos podrán ser realizados online mediante las tarjetas de crédito, Visa, Mastercard, American Express, Cabal, y Tarjeta Naranja. La confirmación de la compra con tarjeta de crédito estará sujeta a la autorización del emisor de la misma.

#### BAJA DE LA CONTRATACIÓN

El Usuario que quisiera dar de baja la contratación de un Plan de Asistencia, podrá realizarlo cliqueando en el "Botón de Baja" ubicado en el primer acceso desde la página de inicio del Sitio, para lo cual ingresar sus datos y adjuntar su factura digital de contratación del servicio. Una vez en la Cuenta, el Usuario podrá cliquear el botón Cancelar.

#### NOTIFICACIONES

Todas aquellas notificaciones y/o comunicaciones que deban efectuarse por el uso de la Plataforma bajo estos TyC, deberán realizarse por escrito: (i) A los Usuarios: mediante correo electrónico, a la cuenta de correo consignada por éstos, o por carta documento, al domicilio declarado en la Cuenta del Usuario; (ii) a PA: a la cuenta de correo electrónico ( ), o por carta al domicilio en la calle Ombú 2971, CABA.

#### CONTACTO

PA pone a disposición del Usuario y/o Beneficiarios, su número telefónico para contactos por vía telefónica o WhatsApp al teléfono +54 9 11 7604-9270 de Lunes a Viernes de 9:00 a 18:00 hs o mismo enviando un correo electrónico a la casilla [compliance@paxassistance.com](mailto:compliance@paxassistance.com), a fin de solicitar asesoramiento y/o evacuar dudas y/o efectuar quejas o reclamos.



Por cualquier otra duda o consulta y frente a cualquier eventualidad PA le facilita a los Usuarios los datos de contacto de Defensa al Consumidor: <http://www.buenosaires.gob.ar/defensaconsumidor/direccion-general> o bien llamando al 147.

### JURISDICCIÓN Y LEY APLICABLE

Los presentes términos y condiciones se encuentran regidos sin excepción y en todos sus puntos por las leyes de la República Argentina y serán interpretados de acuerdo a ellas.

Si cualquier cláusula o cualquier parte de una cláusula o condición de los presentes Términos y Condiciones fuera declarada nula o inejecutable por un juez o autoridad competente, dicha nulidad o ejecutoriedad no afectará la validez o ejecutoriedad de las otras cláusulas o partes de otras cláusulas.

Ante cualquier diferencia, desacuerdo, disputa, controversia o reclamo derivado de la interpretación, validez, violación, cumplimiento alcance y/o aplicación de los presentes TyC, el Usuario y/o Beneficiario se compromete a comunicar a PA de manera fehaciente, haciéndole llegar su reclamo, a los efectos de poder arribar a un acuerdo entre partes. En caso de que no sea posible arribar a un acuerdo, las Partes someterán su reclamo a la Justicia nacional Ordinaria con asiento en la Ciudad de Buenos Aires con renuncia a otro fuero o jurisdicción.

### **3. CONDICIONES GENERALES, PARTICULARES Y EXCLUSIONES DE CONTRATACIÓN DE NUESTROS SERVICIOS.**

El Usuario al contratar los Servicios de Plan de Asistencia de PA (el Beneficiario) entiende que dichos servicios serán regidos por las Condiciones Generales de Contratación del Plan de Asistencia dispuesto en el presente apartado (en adelante las "Condiciones Generales de Contratación"), las cuales serán consideradas constancia fehaciente y prueba de la validez del Plan de Asistencia y Contrato celebrado. En el presente Contrato de Adhesión se dejan establecidas las normas, derechos y obligaciones de las partes involucradas, del servicio contratado, y demás datos relativos.

### ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO

Las presentes Condiciones Generales de Contratación, junto con la restante documentación que se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del Plan de Asistencia, conforman el Contrato de Asistencia al Viajero que brinda PA. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales de Contratación, dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados a través del Sitio y/o por cualquier medio habilitado por PA.
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados a través de los medios habilitados por PA.

En ambos casos, el Beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los TyC de los servicios expresados en el presente y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un Contrato de Adhesión (en adelante el "Contrato").

Es claramente entendido y aceptado por el Beneficiario que los planes de PA, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es: un programa de seguridad social o de



medicina pre-pagada, un servicio médico a domicilio o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Beneficiario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por **PA** se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad o condición médica clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad o condición médica no se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del Beneficiario y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

- Procedimientos médicos electivos
- Efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **PA** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más voucher/pax id no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el voucher/pax id que primero haya sido emitido.

**NOTA: Es claramente entendido por el Beneficiario que este plan es un producto de asistencia en viajes y que en la eventualidad que sea ofrecido a través de una compañía de seguros no lo hace un seguro médico internacional.**

Por otra parte, una vez iniciada la vigencia del voucher/pax id, el Beneficiario no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación del voucher/pax id por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Beneficiario prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher/pax id. **PA** se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

1. El Beneficiario no podrá solicitar la renovación de su voucher/pax id si ha hecho uso de cualquiera de los servicios de **PA** durante la vigencia del primer voucher/pax id.
2. El Beneficiario podrá renovar su voucher/pax id con un plan que tenga la misma cobertura del primero o mayor, no se emitirá con coberturas menor a la contratada originalmente.

El Beneficiario deberá solicitar autorización para la emisión de un nuevo voucher/pax id exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original o de haber sido comprado en página web, a través del formulario de "Contacto" en la misma, indicando la cantidad de días que desea contratar, el agente emisor está obligado a informar a **PA** que se trata de una emisión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación.

4. La solicitud de emisión de un nuevo voucher/pax id deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher/pax id original.
5. El Beneficiario deberá realizar el pago del nuevo voucher/pax id al momento de la emisión.

El nuevo plan de su servicio de asistencia en viajes y su correspondiente voucher/pax id emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher/pax id original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher/pax id, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por **PA** o por



terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer voucher/pax id pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo voucher/pax id y por lo tanto no será asumida por **PA**.

Cuando la vigencia del voucher/pax id anterior haya finalizado al momento de la compra o el pasajero compre en destino, el voucher/pax id será expedido con 15 (quince) días de carencia para gastos por COVID-19 y de 3 (tres) días para cualquier otro gasto contemplado dentro de la tabla de coberturas. Lo anterior, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

## DEFINICIONES

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas Condiciones Generales de Contratación, para un mayor entendimiento de los Beneficiarios de un plan **PA**:

- **Accidente:** es el evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos y visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del Beneficiario se encuentran excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Beneficiario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.
- **Accidente Grave:** Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. En general todo accidente en el cual este en riesgo la vida del paciente.
- **Departamento Médico:** Grupo de profesionales médicos de **PA** que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- **Deportes Amateur:** Es el practicado por aficionados, por ocio y/o actividades recreativas.
- **Deportes Profesionales:** Es el practicado con o sin ánimo de lucro, realizado en cualquier tipo de competencia como Intercolegiados, torneos, campeonatos, deportes que supongan un alto riesgo, entre otros.
- **Catástrofe:** Suceso infausto que altera gravemente el orden regular de las cosas, donde se ven implicadas numerosas personas.
- **Central de Servicios de Asistencia:** Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o prestaciones a brindarse o prestarse en virtud de las presentes condiciones generales que están relacionados con temas médicos.



- ✕ **Enfermedad o Condición Médica Aguda:** Proceso corto y relativamente severo de la alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
- **Enfermedad Congénita:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.
- **Enfermedad Crónica:** Todo proceso patológico continuo, repitente y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.
- **Enfermedad o Condición Médica Preexistente:** todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Beneficiario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Beneficiario antes de haber iniciado el viaje. Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos son: los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, y otras. Los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.
- **Enfermedad o Condición Médica Recurrente:** regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad o condición luego de haber sido tratada.
- **Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Beneficiario del servicio de asistencia médico para viajes **PA**.
- **Enfermedad Grave:** Es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestadas por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible es decir cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad y requiera o no la asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida.
- **Fuerza Mayor:** la que, por no poderse prever o resistir, exime del cumplimiento de alguna obligación y/o que procede de la voluntad de un tercero.
- **Gastos de Primera Necesidad:** gastos realizados por la compra de elementos de uso personal e intransferible. Se entienden por estos, única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje.



Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura.

- **Médico Tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **PA** que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.
- **Paciente Estable:** que no presenta variación de su estado de salud y suele hacer referencia a que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.
- **Plan o Producto de Asistencia:** Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Beneficiario.
- **Plazo o Período de Carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher/pax id, siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.
- **Topes Máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de **PA**, indicados en el voucher/pax id para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.
- **Voucher:** Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto **PA** y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

#### BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El Beneficiario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el Plan de Asistencia y es la sola beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de Plan adquirido, fecha a partir de la cual el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día.

Las prestaciones o beneficios del Plan respectivo los podrá recibir exclusivamente el Beneficiario y son intransferibles, por lo cual el mismo deberá comprobar y demostrar su identidad, presentar el voucher/pax id carta, o voucher/pax id correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

El Beneficiario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 horas del día de su aniversario según el plan contratado. A partir de esa fecha el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 84 años hasta el día anterior a cumplir los 85 años.

#### VIGENCIA - VALIDEZ

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia médica **PA**, incluyendo éste, es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el pasajero en territorio extranjero, hasta las 24 (23.59) horas del día del fin de dicha validez ambas fechas reflejadas en el voucher/pax id adquirido por el Beneficiario. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios



en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los planes en la categoría "Viajes Cortos", tendrán una vigencia máxima de 120 días consecutivos de viaje, mientras que los planes "Larga Estadía", tendrán una vigencia máxima de 365 días consecutivos de cobertura para beneficiarios hasta 69 años, y hasta 180 días para beneficiarios entre 70 y 74 años; válido para personas hasta 74 años. Pasados estos períodos, el Beneficiario perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje.

**Nota: los planes "Estudiantiles" sólo podrán ser adquiridos por personas hasta 45 años que actualmente estén estudiando o que vayan a cursar algún estudio, por ello se solicitará un certificado o carnet de escolaridad, estudiantil o de aceptación a una institución educativa a la hora de solicitar asistencia.**

Los planes de asistencia "Anuales Multiviajes" tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el Beneficiario no podrá permanecer en cada viaje, según lo indicado en el Plan de Asistencia del producto que haya adquirido, más de 30, 45, 60 o 90 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia. La Central de Servicios de Asistencias de **PA** le pedirá al momento de atenderlo la copia de su pasaporte por fax o e-mail, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

**Nota: Tanto para categoría de viajes cortos como para planes anuales multiviajes en planes de USD 30.000 Y USD 60.000 el límite de edad corresponderá a 85 años de edad, una vez el titular del Plan de Asistencia llegue al primer día de su aniversario 86, el beneficio por gastos médicos por enfermedad no preexistente o accidente se reducirá a USD 10.000 independientemente del plan contratado.**

Los planes **PA**, operan bajo la modalidad de días corridos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en los voucher/pax id no son reembolsables. Una vez interrumpida la vigencia de un plan, éste caduca y no puede reactivarse posteriormente.

El propósito del viaje tendrá que ser turístico y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad profesional en el exterior. Si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida, se esté expuesto a sustancias peligrosas, al manejo de maquinarias pesadas o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos, que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto

a peligro y como consecuencia de ello sufra un accidente o una enfermedad consecencial, **PA** quedará eximido de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales circunstancias, y en estos casos será obligación patronal de asumirlos a través de su plan de responsabilidad de riesgos profesionales. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta como trabajadores independientes o en situación migratoria o laboral ilegal.

En casos en que el beneficiario se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por **PA** en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del voucher/pax id, o
2. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada, o



3. Hasta que el médico firme el alta del Beneficiario en el transcurso de los ocho (8) días de ampliación de cobertura

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **PA** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

**Nota: en los casos que el Beneficiario ya se encuentre en el país destino y solicite la autorización para emitir un Plan de Asistencia en viajes, siempre y cuando la misma sea autorizada por la Central de Emergencia, dicho plan tendrá 5 días de carencia.**

#### VALIDEZ GEOGRÁFICA

La cobertura geográfica será de carácter Mundial, dependiendo del voucher/pax id comprado. Independientemente de donde se encuentre el Beneficiario, se le dará cobertura en caso de requerir asistencia de acuerdo al respectivo plan adquirido. Se excluye en todo caso el país de residencia habitual del Beneficiario o país donde se emitió el Plan de Asistencia .

#### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS

De necesitar asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Beneficiario contactará a la Central de Servicios de Asistencia **PA**. Para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Beneficiario debe solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados por los países indicados.

En caso tal de existir cobro por llamar a la Central de Servicios de Asistencia, **PA** le reembolsará al Beneficiario el costo de la llamada; para ello solicitamos guardar el comprobante o factura por el pago de dicha llamada, donde esté reflejado el cobro a alguno de los números indicados abajo.

Es obligación del Beneficiario siempre llamar y reportar la emergencia. En los casos en que el Beneficiario no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. Para los casos en que el beneficiario se encuentre en altamar, y por ende impedido de comunicarse con la Central de Asistencias, deberá informar el hecho médico hasta 24 horas después de desembarcado en el primer puerto al que arribe. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Beneficiario.

En su voucher/pax id encontrará el teléfono al que deberá contactarse en caso de necesitar asistencia..

#### OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En todos los casos, para la obtención de los servicios el Beneficiario debe:

1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el plan de la voucher/pax id de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos.
2. Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible, aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que **PA** no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Servicios de Asistencia.



3. El Beneficiario acepta que **PA** 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 Beneficiario 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 de la asistencia prestada.
4. Si el Beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Servicios de Asistencia antes de ser asistido, el Beneficiario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Beneficiario a reclamar o solicitar indemnización alguna.
5. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Servicios de Asistencia y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera.
6. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por **PA** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.
7. En todos aquellos casos en que **PA** lo requiera, el Beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que el centro médico solicitará firmar y devolverá por fax a la Central de Servicios de Asistencia. Asimismo, el Beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a **PA** a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de enfermedades o condiciones preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los Beneficiarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

**Nota: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica y Europa, debido a razones de estandarización informática la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios suelen enviar facturas y/o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de que las cuentas o facturas haya sido pagadas y saldadas. En caso de que ello ocurra, el Beneficiario deberá contactar la oficina de la Central de Servicios de Asistencias marcando los números proporcionados anteriormente o escribiendo a [help@paxassistance.com](mailto:help@paxassistance.com) y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el proveedor.**

#### OBLIGACIONES ASUMIDAS POR PA

1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del voucher/pax id.
2. **PA** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario 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 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, **PA** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.





3. **PA** 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 **PA**, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

1. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del voucher/pax id para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
2. Una vez recibidos los documentos, **PA** tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.
3. Con todos los documentos necesarios en mano, **PA** procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.

Siendo procedente el reembolso, **PA** procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.

**Nota: Los reembolsos pagados directamente por PA pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. PA 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.**

#### MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por **PA** que se detallan en las presentes Condiciones Generales de Contratación, y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el voucher/pax id contratado expresados en Dólares Americanos (USD) o Euros (EUR), dependiendo del plan elegido y de su cobertura geográfica.

#### DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Algunos beneficios se encuentran incluidos solo en algunos productos **PA**. Verifique en su voucher/pax id los beneficios y topes contratados. Si en su voucher/pax id no figura algún ítem, es porque el producto por usted elegido no dispone de este servicio.

#### **Asistencia médica por accidente/enfermedad o condición médica no preexistente**

- **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.
- **Atención por Especialistas:** Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **PA** o por el médico tratante de la central.
- **Exámenes Médicos Complementarios:** Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
- **Internaciones:** De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **PA** así lo prescriba, se procederá a la internación del Beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del Plan de Asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirá cama y/o alimentación en el hospital o clínica para una persona acompañante.





- **Intervenciones Quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Beneficiario a su país de origen.
- **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia se autorizará este servicio.

**Nota 1: La Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación al país de residencia si su condición física lo permitiere. Si a juicio de los médicos tratantes de la Central de Servicios de Asistencia fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él tratamiento de larga duración, cirugía programable o cirugías no urgentes, se procederá a la repatriación del Beneficiario, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan PA.**

**Se aplican exclusiones del punto XI. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### ASISTENCIA MÉDICA POR COVID-19

El Beneficiario deberá siempre y sin excepción entrar en contacto con la Central de Emergencias, quienes a su vez coordinarán una cita virtual por Telemedicina y, de acuerdo al dictamen brindado por el Departamento Médico, si el Beneficiario presenta sintomatología relacionada al COVID-19, la Central de Asistencias coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de cobertura indicado en el voucher/pax id. Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo el mismo tope:

- **Gastos Hospitalarios por COVID-19:** En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Beneficiario.
- **Gastos de respirador mecánico:** Si el Departamento Médico, en conjunto con el médico tratante, considera necesario el uso de un respirador mecánico, la Central autorizará y cubrirá dicho gasto.

#### **ESTE BENEFICIO NO OPERARÁ A MANERA DE REEMBOLSO.**

**Nota1:** El límite de edad para este beneficio es de 75 años. Para el caso de beneficiarios hasta los 75 años, la cobertura contratada será igual al tope por enfermedad no preexistente. Los beneficiarios mayores de 75 años, podrán adquirir la cobertura adicional por COVID-19, a través de la compra del Upgrade de Asistencia médica para COVID-19 +75 años, el cual les otorgará un monto máximo de USD 10,000, siempre y cuando el plan contratado sea igual o superior a USD/EUR 30.000.

**Nota2:** Este producto no cubrirá gastos de cuarentena en hotel, se limitará únicamente a gastos médicos.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### **UPGRADE- ASISTENCIA MÉDICA COVID-19 + 75 AÑOS**

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate específicamente la cobertura adicional para Asistencia médica por COVID-19, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su



voucher/pax id aplicándose para este servicio las condiciones descritas en el punto anterior "Asistencia médica por COVID-19".

**Importante: Este beneficio no cubrirá por ningún motivo el seguimiento o continuación de tratamientos iniciados durante la vigencia del primer voucher/pax id de un pasajero que haya decidido renovar su Plan de Asistencia .**

**Nota:** Los beneficiarios de 76 años o mayores, y hasta los 85, podrán adquirir la cobertura adicional por COVID-19, a través de la compra del Upgrade de Asistencia medica para COVID-19 +75 año, el cual les otorgará un monto máximo de USD 30,000 , siempre y cuando el plan contratado sea igual o superior a USD/EUR 30.000. Finalmente, los beneficiarios mayores de 85 años, podrán adquirir la cobertura adicional por COVID-19, a través de la compra del Upgrade de Asistencia medica para COVID-19 +85 año, el cual les otorgará un monto máximo para gastos médicos de USD 10.000.

**Nota2:** Este producto no cubrirá gastos de cuarentena en hotel, se limitará únicamente a gastos médicos.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### UPGRADE COVID 19- CANCELACIÓN Y CUARENTENA

En caso de ser contemplado dentro del voucher/pax id, el Beneficiario podrá cancelar anticipadamente su viaje por los siguientes motivos:

1. En caso de diagnóstico positivo de COVID-19 del Beneficiario, acompañante de viaje o familiar en primer grado de consanguinidad.

En todo caso, el Voucher deberá ser emitido con una antelación mínima de 14 días a la fecha de partida, o inicio de vigencia, lo que suceda primero.

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el upgrade por gastos referentes al coronavirus, tendrá el acceso a los siguientes beneficios:

1. Gastos de Hotel y alimentación hasta por 15 días.
2. Traslado de un familiar por hospitalización, siempre y cuando el médico tratante autorice la visita hospitalaria o acompañamiento en el hotel.
3. Diferencia de Tarifa o penalidad por viaje de regreso retrasado o anticipado del titular.
4. Cancelación de viaje contratado por asistencia intra hospitalaria de Covid-19 y Garantía de Cancelación e Interrupción de Viaje por Diagnostico positivo de Covid-19 que impida el viaje en las fechas designadas del viaje
5. Asistencia a través de telemedicina durante el aislamiento obligatorio, para monitoreo del estado de salud del paciente.
6. Soporte emocional a través de tele psicología.

Para poder acceder a estos beneficios se deberán cumplir las siguientes condiciones:

1. Informe médico donde se indique que el paciente deberá permanecer en autoaislamiento.
2. Este upgrade garantiza los gastos de hotel por reserva, esto quiere decir que si dos personas o más que comparten la misma habitación son diagnosticadas con covid-19, los gastos a reembolsar corresponderán a esta reserva. Dicho esto, se entiende que no se pagara una habitación por cada reserva.



Los gastos de hotel por cuarentena serán cubiertos siempre y cuando la reserva ya paga por el pasajero haya finalizado.

**Nota 1: No aplica para Beneficiarios mayores de 85 años. No tendrán cobertura solicitudes de Cancelación de viaje, si la misma se llegase a dar por un cierre de fronteras por parte del Gobierno de origen o destino. Adicionalmente, si el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador turístico le ofrece al Beneficiario la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Beneficiario rechaza dicha opción, no habrá lugar a reembolso por gastos incurridos.**

**Nota: Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia . En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de indemnización de PA por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS USD 40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Voucher/pax id.**

#### ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE

Si el beneficiario padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, **PA** queda automáticamente exenta de prestar servicios o asistencias a su cargo y con base al Plan de Asistencia adquirido. No obstante, y en forma excepcional y solo en aquellos casos que así lo establezcan expresamente, **PA** asumirá los cargos por asistencia médica por enfermedad preexistente o crónica a favor del beneficiario hasta un máximo del monto determinado en el respectivo plan adquirido. La cobertura proporcionada para enfermedades crónicas y/o preexistentes contempla las siguientes eventualidades:

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas o previamente asintomáticas. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o caso no predecible, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, la Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado de entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia. La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requiere evolución a largo término, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el beneficiario está obligado a aceptar esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la solución de todos los beneficios que ofrece el Plan de Asistencia .

Se excluye de este beneficio el inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos, de investigación, o conducta diagnóstica y terapéutica, que no están relacionados con el episodio agudo e impredecible.

Se excluye de esta cobertura todas las enfermedades relacionadas con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, la gonorrea, el herpes genital, la clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginalis, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.

No se trata en cualquiera de nuestros planes, procedimientos de diálisis, trasplantes, tratamiento de oncología ni tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipo desechable específico, etc. enfermedades causadas por la ingestión de drogas, estupefacientes, medicamentos que se toman de forma no fiable sin receta, alcoholismo, etc.



Las lesiones sufridas durante un acto ilícito, no están bajo nuestra cobertura. Obligaciones del beneficiario:

1. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por **PA** y tomar todos los medicamentos de la forma prescrita y según se requiera.
2. Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluya cobertura de asistencia de emergencia para condiciones pre-existente, sufren alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.
3. El beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.
4. Para poder acceder a esta cobertura el beneficiario deberá haber estado estable por más de 12 meses.

En caso de que se determine la razón del viaje fue el tratamiento en el extranjero para una condición crónica o preexistente, la Central de Asistencias negará cobertura.

**Se aplican exclusiones del punto XI. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### UPGRADE- EXTRA ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD PREEXISTENTE

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate específicamente la cobertura adicional para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su voucher/pax id aplicándose para este servicio las condiciones descriptas en el punto anterior "Asistencia médica por enfermedad preexistente".

**Importante: Este beneficio no cubrirá por ningún motivo el seguimiento o continuación de tratamientos iniciados durante la vigencia del primer voucher/pax id de un pasajero que haya decidido renovar su Plan de Asistencia ; además la cobertura no se podrá exceder USD 10,000.**

**Nota: el límite de edad para acceder al beneficio de asistencia médica por enfermedad preexistente es máximo 74 años de edad. Medicamentos recetados**

En los límites de cobertura, **PA** se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia hasta los montos establecidos en los toques de cobertura del plan contratado. Los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia serán reintegrados, dentro de los límites de cobertura y una vez retornado al país de origen, y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra, de la copia original del dictamen o informe médico en donde indique claramente el diagnóstico recibido, así la fórmula o receta médica. Recomendamos a los Beneficiarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por **PA**, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia. Se encuentran también excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de **PA**.



Tampoco se cubrirán bajo ningún motivo las pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia.

**Nota: Las prescripciones médicas destinadas a la recuperación inicial de los síntomas sólo serán autorizadas por los primeros 30 días de tratamiento.**

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### ODONTOLOGIA DE URGENCIA

En los límites de cobertura, **PA** se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y/o a la extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de la cobertura.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### PRÓTESIS Y ORTESIS

Si el Beneficiario sufriera un accidente durante el viaje internacional, y siempre y cuando sea autorizado previamente por el Departamento Médico de la Central de Servicios, donde el beneficiario requiera de forma inmediata tratamiento, que no pueda ser diferido o postergado hasta el retorno a su país de origen, se contemplarán los costos de órtesis y prótesis hasta el límite indicado en el beneficio del plan contratado, generados de la intervención quirúrgica, que permitan al usuario superar el evento agudo y súbito en territorio internacional

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### ASISTENCIA PSICOLOGICA

Teléfono de apoyo psicológico 24 horas para Beneficiarios que, a causa de repatriación sanitaria, fallecimiento de un familiar o catástrofe natural hayan sido afectados durante su viaje. Este servicio se presta como apoyo psicológico en momentos que pueden generar fuerte tensión emocional, en ningún caso podrá sustituir la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra de los Beneficiarios, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o auto-med icarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

#### DEPORTES AMATEUR

Proporciona cobertura de los deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, las artes marciales, campeonatos de tiro el deporte practicado en rangos reguladas; deportes acuáticos, esquí, surf, kitesurf recreativa, buceo recreativo (hasta 15 metros), natación, patinaje, snowboard, cuando se practica como actividades de aficionados.

**Nota: Queda excluida de cobertura cualquier lesión causada por prácticas profesionales y/o de torneos, competencias, etc.**



### UPGRADE- EXTRA DEPORTES

Cuando se adquiriera este beneficio adicional, **PA** se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa de alto riesgo, en competencias prácticas profesionales (hasta el tope del upgrade adquirido e indicado en su voucher/pax id) de los siguientes deportes:

**Deportes:** Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, curling, patinaje artístico sobre hielo, canoaje en canales ingleses, buceo autónomo, maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, canotaje niveles 3 y 4, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas, Rugby amateur, Artes marciales, esquí Alpino, fútbol galés, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre pista corta, tobogganing, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, salto ecuestre, carrera de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting niveles <5, esquí de fondo y surf.

**NOTA: el límite de edad para los deportes en cualquier categoría es de mínimo 15 años y máximo 65 años de edad.**

### UPGRADE- DEPORTES EXTREMOS

Cuando se adquiriera este beneficio adicional, **PA** se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa de alto riesgo, en competencias prácticas profesionales (hasta el tope del upgrade adquirido e indicado en su voucher/pax id) de los siguientes deportes:

**Deportes Extremos:** Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby profesional, BMX, ciclomontañismo, heli-skiing, parktour, wingsuit flying y boxeo.

**NOTA: el límite de edad para los deportes extremos en cualquier categoría es de mínimo 15 años y máximo 65 años de edad.**

### GASTOS MÉDICOS POR COMPLICACIONES DE EMBARAZO

En caso de emergencia se cubrirá sólo la consulta desde la semana 13 hasta la semana 26. El beneficio aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, no se cubren exámenes ni controles rutinarios ni todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.

**NOTA: el límite de edad para acceder al beneficio es mínimo de 19 años y hasta máximo 42 años de edad.**

### UPGRADE- EXTRA FUTURA MAMÁ

Toda persona embarazada que desee comprar un Plan de Asistencia de **PA**, lo podrá hacer mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:





1. Controles, ecografías, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que sean parte de los controles rutinarios del proceso de embarazo y no sean de emergencia. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
2. Partos y cesáreas de curso normal y en término.
3. Gastos médicos relacionados con el recién nacido.
4. Cuando se compruebe que el motivo del viaje es para atender su parto en el exterior.
5. Cuando se compruebe que la venta del voucher/pax id se realizó posterior a la semana 32 de embarazo

**NOTA: el límite de edad para acceder al beneficio de futura mamá es mínimo de 19 años de edad hasta máximo 45 años de edad.**

#### GASTOS DE HOTEL POR CONVALENCIA

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, **PA** cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su Plan de Asistencia, con un máximo de USD 150 dólares por día y hasta el monto máximo indicado en su voucher/pax id. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del Plan de Asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirán los gastos para una persona acompañante.

Se aclara que **PA** no asumirá ningún gasto de hotel por convalecencia cuando la internación haya sido suscitada por una enfermedad o condición médica preexistente.

**Atención: Dicho reposo deberá ser ordenado por los médicos de la central exclusivamente y contemplarán únicamente el cubrimiento del costo de la habitación sin ningún tipo de alimentación o gastos de otra índole tales como lavandería, llamadas telefónicas (salvo aquellas efectuadas a la central de PA.), mini bares, etc.**

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### TRASLADO SANITARIO Y/O REPATRIACIÓN SANITARIA

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Beneficiario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de **PA**. El no cumplimiento de esta norma exime a **PA** de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

Se entiende por repatriación sanitaria el traslado del Beneficiario enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual y en el que debió ser emitido el voucher/pax id. Solamente el Departamento Médico de **PA** podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando el Beneficiario o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de **PA**. Adicionalmente la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el Médico Tratante de **PA**, en el caso en que el Beneficiario y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de **PA**, de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre **PA** siendo por lo tanto la repatriación así como todos los demás gastos y consecuencias, responsabilidad del Beneficiario o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra **PA**.



Cuando el Departamento Médico de **PA** en común acuerdo con el Médico Tratante estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y/o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia o de compra de la tarjeta. **PA** se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje o la compra de uno nuevo si el original se tratase de un tiquete sin posibilidad de cambio. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de **PA** desde el lugar de internación hasta su lugar de residencia, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador, acompañamiento médico, etc.

No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su voucher/pax id.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### REPATRIACIÓN FUNERARIA

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia de la tarjeta **PA** a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. **PA** organizará y sufragará la repatriación funeraria tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Si el derechohabiente lo desea, dentro de esta misma cobertura, puede optar por la cremación del cuerpo y también estarán incluidos todos los trámites administrativos a los que haya lugar y traslado de cenizas hasta el país de residencia habitual del fallecido.

Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de **PA**.

**PA** quedará eximido de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso que el fallecimiento del Beneficiario se origine por causa de un suicidio o fallecimiento por consecuencia de ingesta de alcohol o cualquier tipo de drogas, o por una enfermedad o condición médica preexistente, crónica, o recurrente. Este beneficio no contempla ni incluye bajo ninguna circunstancia gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido, por lo que **PA** no tomará a su cargo ningún gasto de terceros.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA. Estadía y traslado de un familiar**

En caso de que la hospitalización de un Beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, **PA** se hará cargo de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios de los productos, el Beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel con un límite diario de hasta USD 100 (cien dólares) y hasta el monto máximo indicado en su voucher/pax id para su familiar acompañante durante máximo siete días o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.



**Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entiende estos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquier como mini bar, alimentación tomada en la habitación, u otro tipo de gasto cualquiera.**

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 15 AÑOS

Si un Beneficiario viajara como única compañía de menores de quince (15) años también Beneficiarios de un Plan de Asistencia **PA** y por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, **PA** organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen, por el medio que considere más adecuado.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA. Diferencia de tarifa por viaje de regreso retrasado o anticipado**

#### REGRESO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

**PA** se hará cargo del pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje de regreso del Titular en clase turista o económica desde el lugar en que el Titular se encuentre hasta su domicilio permanente, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a raíz de enfermedad accidente del Titular. Este beneficio sólo será aplicable cuando el Titular hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central **PA** correspondiente.

#### REGRESO POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR

si el Titular debiera regresar anticipadamente a su país de residencia habitual y permanente por fallecimiento en el mismo de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo/a o hermano/a) allí Residente.

**NOTA:** En ambos casos las circunstancias que den lugar a este beneficio deberán ser demostradas por el Titular, y comprobadas en forma fehaciente por **PA**. El pago del viaje de regreso por parte del Titular y/o de terceros sólo podrá ser reembolsado cuando **PA** haya autorizado previamente dicho gasto. El beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia de la tarjeta **PA**.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO GRAVE EN DOMICILIO

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Beneficiario, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, **PA** tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el Beneficiario se encuentre hasta el aeropuerto más cercano al hogar del Beneficiario en el país de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Servicios de Asistencias el original de la denuncia policial



correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. El Beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA. Gastos por vuelo demorado o cancelado**

Si el vuelo del Beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente, y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, **PA** reintegrará hasta el tope de cobertura convenido en razón de gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizadas durante la demora y contra la presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Beneficiario.

Este beneficio no se brindará si el vuelo fuese en un aeropuerto ubicado dentro del país de residencia habitual del Beneficiario; tampoco si el Beneficiario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea. En caso que el Beneficiario no pueda iniciar su viaje por motivo de un vuelo demorado o cancelado o que deba retrasar su regreso por igual motivo, el voucher/pax id se extenderá hasta por 5 días o hasta que el Beneficiario regrese a su país de origen lo que suceda primero.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

REPATRIACIÓN POR QUIEBRA DE LA COMPAÑÍA AÉREA

En caso tal que la aerolínea con quien el Beneficiario haya contratado los tiquetes de ida y regreso desde y hacia su país de origen (round trip) se haya declarado en estado de quiebra y que por tales motivos no pueda continuar sus operaciones no pudiendo hacerse cargo del regreso del Beneficiario, **PA** se hará cargo de la compra de un nuevo tiquete en clase económica con otra compañía aérea hasta el país de origen del pasajero, siempre y cuando la compañía aérea original no resuelva por otros medios la situación. El estado de quiebra de la compañía aérea deberá estar plenamente certificado por las autoridades competentes del país en que el beneficiario se encuentre.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

PÉRDIDA DE VUELO POR CUALQUIER MOTIVO

Por consecuencia de cualquier motivo diferente a cancelación o demora por parte de la aerolínea, que haya ocasionado la pérdida de conexión con destino internacional y/o vuelos directos, **PA** asumirá, hasta los Límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades, compra de nuevos tiquetes, alimentación, llamadas y hotel.

Esta cobertura aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100 kms de distancia de la misma. El cliente deberá notificar de este suceso a **PA** el mismo día que sucede la pérdida de vuelo.

Para aplicar a este beneficio el Beneficiario deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se motiva la aplicación de esta cobertura.



**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### SUSTITUCIÓN DE EJECUTIVO

En el caso que el Beneficiario se encontrara en viaje de negocios en el extranjero y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, **PA** se hará cargo del pasaje en clase turista, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta un máximo de USD 80 (ochenta dólares) diarios durante cinco (5) días.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

#### TRANSFERENCIA DE FONDOS Y TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de **PA**, esta gestionará la entrega al Beneficiario en el país donde se encuentre de cantidades hasta el límite especificado en estas condiciones generales. Si el Beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, **PA** gestionará el envío de las cantidades especificadas en estas condiciones generales para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de **PA** por parte de la familia del Beneficiario. El costo asumido por **PA** corresponderá únicamente al valor de la transferencia realizada al Beneficiario.

Estas coberturas serán aplicadas una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de voucher/pax id de asistencia.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA. Asistencia legal por accidente de tránsito**

**PA** tomará a cargo hasta los topes indicados en el plan, los gastos de honorarios que ocasione la defensa civil, criminal o penal del Beneficiario, con motivo de imputársele o exculparsele la responsabilidad por un accidente de tránsito.

**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA. Asistencia en caso de robo o extravió de documentos**

**PA** asesorará al Beneficiario para la denuncia del extravió o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, **PA** asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que el Beneficiario interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de los mismos.

#### LOCALIZACIÓN DE EQUIPAJES

**PA** asesorará al Beneficiario para la denuncia del extravió o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, **PA** asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que el Beneficiario interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de los mismos.

#### COMPENSACIÓN POR DAÑO DE EQUIPAJE



Si las maletas del Beneficiario sufrieran algún tipo de daño que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior, así como la violación de sus cerraduras con los mismos efectos, **PA** otorgará al beneficiario la suma indicada según los topes del producto contratado.

Para hacer efectivo este beneficio debe verificarse que la rotura haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al Beneficiario al desembarcar, debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias de **PA** dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro y el Beneficiario deberá presentar a **PA** el comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea o naviera y los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje.

**Nota: la compensación por daño de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona. Compensación por demora en devolución de equipaje**

**PA** reintegrará al Beneficiario cuyo Plan de Asistencia así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compras de elementos de primera necesidad, realizadas durante el lapso de demora en la entrega de su equipaje. Las compras deberán ser hechas después de haber sido realizado el reclamo pertinente con la aerolínea, así como de haber dado aviso a la Central de Servicios de Asistencia y proporcionado el número PIR correspondiente otorgado por la aerolínea. Esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las seis (6) horas contadas a partir del arribo del vuelo. El plazo de 6 horas se refiere exclusivamente al tiempo transcurrido hasta la localización del equipaje. El lapso posterior hasta la entrega física del mismo por parte de la aerolínea está fuera de la responsabilidad de **PA** y por tanto no será tenido en cuenta en el cómputo de las 6 horas.

Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en vuelos de conexión, en un vuelo de regreso al país de origen y/o de residencia habitual del Beneficiario, no se otorgará compensación alguna.

En caso tal que el equipaje sea declarado como perdido totalmente por parte de la compañía aérea, se deducirá del monto a reembolsar por concepto de "Compensación por pérdida de equipaje", el total reembolsado por los gastos del presente beneficio.

Este servicio opera por reembolso previa autorización de la Central de Servicios de Asistencia y regido por los tiempos establecidos en los trámites de reembolso.

En caso de demora de equipaje, siga estas instrucciones:

1. Inmediatamente constatada la falta de equipaje diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes. Solicite y complete el formulario P.I.R Property Irregularity Report.

Antes de abandonar el aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

Al regresar a su país de origen debe presentar en las oficinas la siguiente documentación:

1. Formulario P.I.R
2. Comprobantes de pago en razón de gastos de artículos de primera necesidad (elementos de higiene y ropa de primera necesidad).
3. Itinerario original de vuelo.

**Nota: la compensación por demora en devolución de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.**



**Se aplican exclusiones establecidas en el presente. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes PA.**

### COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

**PA** compensará al Beneficiario de forma complementaria, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios. Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

- Que la línea aérea y la Central de **PA** hayan sido notificadas del hecho por el Beneficiario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional, este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente, ni tampoco cuando la pérdida se origina en vuelos domésticos en el exterior.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. **PA**, no indemnizará a los Beneficiarios de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.
- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.
- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Beneficiario la indemnización prevista por ella. **PA** no podrá indemnizar al Beneficiario cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.
- No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte terrestre en el extranjero.
- La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno, así como el número de voucher/pax id. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.
- En caso que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, **PA** procederá a abonar al Beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, los directos responsables de las mismas son las aerolíneas o empresas transportadoras, por lo tanto, **PA** intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea y o la compañía transportadora y el pasajero, y por lo tanto no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a **PA**, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de **PA**.

Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró la asistencia **PA**.

Al regresar a su país de origen, el Beneficiario deberá presentar en las oficinas de **PA** la siguiente documentación:



- Formulario P.I.R. (Reclamo por Pérdida de Equipaje) Original
- Documento o Pasaporte
- Voucher de asistencia
- Copia original del recibo de la indemnización de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago de la misma), pasajes aéreos.

**PA** solo podrá proceder al reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje únicamente después de que la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al Beneficiario. No se podrá indemnizar al Beneficiario sin el comprobante de pago de la aerolínea.

**NOTA: La indemnización al Beneficiario será complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el voucher/pax id correspondiente al plan PA adquirido. En caso de indemnización complementaria, el importe de la misma se determinará como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto que se determine conforme a lo estipulado en el plan adquirido, y siempre hasta el límite máximo indicado por este concepto en el voucher/pax id. No será válida compensación alguna si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el voucher/pax id para este concepto. Por otra parte, la compensación por pérdida de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.**

#### CANCELCIÓN MULTI CAUSA O INTERRUPCIÓN POR EVENTO MÚLTIPLE

Este beneficio que ofrece **PA**, otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher/pax id del Beneficiario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

**PA** cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje. Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher/pax id deberá:

1. Contratar el Plan de Asistencia , antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.
2. Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **PA**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
3. Presentar, hasta 30 días calendario después del día de finalización de la vigencia del voucher/pax id, toda la documentación que **PA** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
4. En caso de planes "Anuales Multiviaje", este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher/pax id.
5. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 100% del tope marcado en el voucher/pax id:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.
7. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso de los productos Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.
8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.
9. Las agudizaciones imprevistas de enfermedades preexistentes. En cuyo caso el Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos con dicha enfermedad preexistente deberá haber permanecido estable, sin episodios, durante un periodo mínimo de 6 meses previos al viaje. **PA** se reserva el derecho de solicitar la historia clínica original del pasajero previa a la fecha en que éste manifiesta la agudización de la enfermedad.
10. Las complicaciones de embarazos
11. Cancelación de boda
12. Entrega de niño en adopción
13. Parto de emergencia

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 70% del tope marcado en el voucher/pax id:

1. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público
2. Cancelación de vacaciones por disposición de la empresa
3. Cambio de trabajo
4. No aprobación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del Suplemento se realiza por lo menos 72 horas antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Beneficiario adquiere su Plan de Asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del voucher/pax id. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

**Nota: Aplican las mismas condiciones generales para el Upgrade Cancelación Multi Causa, hasta el tope de cobertura indicado en el voucher/pax id.**



### UPGRADE- PROTECCIÓN DE DISPOSITIVOS

**PA** indemnizará al beneficiario de un Plan de Asistencia que así lo establezca, por la pérdida, robo o hurto de los siguientes elementos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores hasta el tope de cobertura del plan contratado.

Para acceder a este beneficio, el beneficiario deberá presentar los documentos que la Central de Asistencias considere necesarios, incluyendo, pero no limitándose a:

1. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.
2. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
3. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.
4. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de transporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.
5. Factura por reposición del objeto robado, por uno de la misma marca y referencia, con fecha posterior a la de la radicación de la denuncia policial.

**Nota: este beneficio no es acumulable con otros.**

### UPGRADE: OBJETOS PERSONALES

**PA** indemnizará al beneficiario de un Plan de Asistencia que así lo establezca, por el costo de tus pertenencias personales o equipaje que haya sido robado durante el viaje el tope de cobertura del plan contratado. Adicionalmente se reembolsarán los gastos por compra de artículos de primera necesidad que te vieras obligado a adquirir como consecuencia del suceso.

1. Hasta USD 250 por un objeto de valor, un juego o un par.
2. Pérdida de medicamento o equipo médico considerado necesario y vital por el departamento médico para mantener la salud del beneficiario.

Para acceder a este beneficio, el beneficiario deberá presentar los documentos que la Central de Asistencias considere necesarios, incluyendo, pero no limitándose a:

1. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.
2. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
3. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.
4. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de transporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.
5. Factura de compra de elementos de primera necesidad, entendiéndose por los mismos: única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje.

Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura. La fecha de la compra de estos elementos debe ser posterior a la de la radicación de la denuncia policial.



Se consideran exclusiones a esta cobertura:

- x i. No se cubrirán objetos personales o equipajes 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.
- ii. No se cubrirá equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar seguro y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
- iii. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
- iv. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.
- v. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
- vi. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
- vii. Casos en los que el beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

**Nota: este beneficio nos es acumulable con otros.**

UPGRADE- ASISTENCIA MÉDICA PARA MASCOTAS (COBERTURA POR ACCIDENTE, ENFERMEDAD, REPATRIACIÓN FUNERARIA)

La validez será la misma del voucher/pax id de asistencia en viajes de **PA** con un máximo 90 días naturales. Éste beneficio lo podrá comprar un propietario de una mascota, mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las exclusiones particulares del presente servicio.

En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, **PA** 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. Además, en caso de fallecimiento de la mascota, **PA** organizará y sufragará la repatriación funeraria, tomando a su cargo los gastos de: féretro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cuerpo por el medio que considere más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del propietario de la mascota, el mismo que figura en el Plan de Asistencia de **PA**.

Requisitos particulares a este beneficio:

1. Sólo se admitirán perros y gatos.
2. Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
3. 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.
4. La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad.
5. La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.
6. 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 doce 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.

#### EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia **PA** los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Beneficiario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).
2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia **PA**, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
4. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Beneficiario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica
6. Gastos incurridos en cualquier tipo de órtesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
7. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo (hasta 30 metros máximo), Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski, Football, Boxeo, Canotaje, Parapente, Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes.
8. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
9. Todo tipo de enfermedades mentales.
10. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
11. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.
12. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.
13. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario de la asistencia en viajes.



14. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Beneficiario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
15. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario o de sus apoderados.
16. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no.
17. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Beneficiario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.
18. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Beneficiario.
19. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
20. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
21. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.
22. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia **PA**.
23. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
24. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.
25. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
26. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
27. Secuestro o su intento.
28. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
29. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.
30. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.
31. No se brindará asistencia de ningún tipo al Beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).
32. **PA** no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o





degenerativas de los huesos o músculos. Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento en el extranjero actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, PA quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin PA se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

**Convenio de Competencia:** Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Beneficiario del voucher/pax id y el proveedor que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Doral, Florida, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

**Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas:** En ningún caso **PA** prestará los servicios de asistencia al Beneficiario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

#### SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales de los Servicios de **PA** quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al Titular o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas y/u organismo(s) público(s) u oficial(es) en virtud del evento que ocasionó la asistencia prestada.

El Titular se compromete a reembolsar en el acto a **PA** todo importe que haya recibido de parte del sujeto causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el titular pudiere tener derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de **PA** en el caso ocurrido.

Sin que la siguiente enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente (de tránsito o de cualquier otro tipo) y/o sus compañías de seguro.
2. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución -total o parcial- del precio de pasajes no utilizados, cuando **PA** haya tomado a su cargo el traslado del titular o de sus restos.
3. Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

**IMPORTANTE:** El titular cede irrevocablemente a favor de **PA** los derechos y acciones comprendidos en la presente Cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo del hecho ocurrido. En tal sentido, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **PA** dentro de los tres (3) días calendario siguientes de intimado el Titular/es al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a **PA**, esta última quedara automáticamente eximida de pagar los gastos de asistencia originados.



Además, **PA** estará subrogada, entendiéndose que cualquier seguro, asistencia en viaje y/o seguro médico tendrá la obligación en primera instancia del pago ya sea de la totalidad o parte de los gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Beneficiario.

**PA** quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario, por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del costo de los servicios prestados.

De igual forma **PA** se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el Beneficiario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo.

En tal sentido el Beneficiario está consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

#### CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

Ni **PA**, ni su red de prestadores de servicios, serán responsables, exigibles o ejecutables por casos fortuitos, que originen retrasos o incumplimientos inimputables debidos a catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones populares, radioactividad, o cualquier otra causa de fuerza mayor. Cuando elementos de esta índole interviniesen, **PA** se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuera posible y siempre y cuando una vez sea factible dicha prestación de servicios, se mantenga la contingencia que la justifique.

#### RECURSO

**PA** se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habersele prestado servicios no contemplados por este contrato o fuera del período de vigencia del Plan de Asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta del Beneficiario.

#### RESPONSABILIDAD

El servicio brindado por **PA** de conformidad a los términos de las presentes TyC, Condiciones Generales de Contratación y al Contrato de Asistencia en Viaje, se circunscribe única y exclusivamente a facilitar al Beneficiario el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, bajo su única y exclusiva responsabilidad, servicios médicos, odontológicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia en general. De esta forma, **PA** no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Beneficiario por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

**PA**, no será responsable y no indemnizará al Beneficiario por ningún tipo de daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, odontológica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por **PA** serán tenidas como agentes del Beneficiario, sin posible recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra **PA**, en razón de tal designación. **PA** se esfuerza para poner a disposición de los pasajeros los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo **PA**, no podrá nunca ser tenida ni total ni parcialmente como responsable por la disponibilidad, la calidad, los resultados, falta de atención, servicios médicos y/o mala praxis de dichos profesionales o entidades, pues son condiciones que se encuentran totalmente fuera del control de **PA**.

#### CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN



Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que **PA**, asume a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha de finalización de la vigencia del voucher/pax id. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente.

