

Más Seguro Travel

CONDICIONES GENERALES

Más Seguro Travel, a través de Planet Assist Inc., se compromete a brindar al Titular y/o Cliente, durante las 24 horas del día y por toda la vigencia de este servicio de asistencia, cobertura en cualquier lugar del mundo, excepto en el país de residencia permanente y/o habitual del contratante. Los servicios de asistencia en viaje se describen a continuación y se prestarán conforme a los procedimientos y condiciones indicadas.

El Titular y/o Cliente acepta los términos y condiciones del servicio de asistencia establecido en este contrato.

PRIMERA: CONTRATO DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL

El presente contrato de asistencia en viaje internacional es un acuerdo que otorga al Titular y/o Cliente el derecho a acceder a los beneficios descritos en su certificado de servicios de asistencia, bajo las condiciones generales aquí expresadas. Los servicios contratados tienen como objetivo proporcionar asistencia de emergencia en situaciones imprevistas, derivadas de accidentes o enfermedades no preexistentes, a partir de la fecha de vigencia del contrato.

El Titular acepta que la asistencia prestada es una obligación de medio y no de resultado, por lo que la compañía de asistencia queda exonerada de cualquier responsabilidad por impericia, negligencia o mala práctica de los profesionales y establecimientos que presten los servicios en nombre de la red de proveedores de la compañía. El propósito principal es facilitar el retorno del Titular a su lugar de residencia para recibir, bajo su cobertura médica habitual o a su propio costo, el tratamiento adecuado a su condición de salud.

Para hacer uso de estos servicios, el Titular debe notificar, en las primeras 24 horas a la Central de Asistencias, sobre cualquier eventualidad cubierta por el plan. La Central coordinará la prestación del servicio de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en este contrato. El costo de dicha asistencia será asumido por la compañía, siempre y cuando no exceda los límites establecidos. En algunos casos, se podrá optar por el reembolso de los gastos incurridos, hasta los valores máximos autorizados por la Central.

Este contrato es complementado por las Condiciones Generales del Plan de Asistencia, el Certificado, formando todos estos documentos un contrato único. El Titular acepta las condiciones generales al realizar el pago de los servicios contratados o al intentar hacer uso de los mismos. Los servicios de asistencia se prestan en situaciones de urgencia imprevistas, no siendo un seguro médico ni una extensión de planes prepagados, y no están destinados al cuidado preventivo o curativo de la salud.

Una vez que el Titular esté estabilizado y pueda retornar a su país de origen o ser repatriado, se coordinará su traslado a su país de residencia para el tratamiento posterior, bajo su propia cobertura de salud o fondos personales. Los planes de asistencia no cubren tratamientos médicos electivos, chequeos rutinarios, condiciones preexistentes o congénitas, conocidas o no por el titular, ni tratamientos de larga duración. Los beneficios cesarán una vez que el Titular regrese a su lugar de residencia o expire el período de vigencia del plan.

Si el Titular adquiere más de un Certificado, los beneficios no se acumulan y se aplicarán los toques establecidos en el primer Certificado emitido. En caso de que el Titular prolongue su viaje

de manera imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher, sujeto a la aprobación de la central, quien podrá negarla sin necesidad de explicaciones. Si se aprueba la renovación, ésta se registrará por las condiciones indicadas en el contrato, incluyendo un período de carencia de 72 horas.

En resumen, los servicios de asistencia proporcionados por este contrato están diseñados exclusivamente para la resolución de emergencias que afecten la continuidad normal del viaje, sin que implique el cuidado médico a largo plazo o tratamientos preventivos. El Titular es responsable de los gastos posteriores al tratamiento de emergencia, ya sea con su seguro personal o con cualquier otro medio que disponga en su lugar de residencia.

SEGUNDA. - DEFINICIONES. El uso de los siguientes términos dentro del presente contrato tiene el significado previsto en esta cláusula, de manera que se entenderán e interpretarán de conformidad con las siguientes definiciones:

Accidente: Hecho externo, súbito, imprevisto, violento, fortuito y ajeno a la voluntad de una persona, donde la causa sea externa al cuerpo propio de la víctima y que produzca una lesión corporal que cause incapacidad o muerte del Afiliado/Beneficiario. No se considerarán accidentes aquellos casos donde la primera atención médica se realiza después de las 24 horas siguientes de ocurrido el accidente.

Asistencia Hospitalaria: Son los servicios hospitalarios necesarios para el tratamiento y recuperación del asegurado que incluyen suministros, medicinas, el uso de equipos e instalaciones médicas, así como de todos los procedimientos, tratamientos y servicios médicos ordenados por un facultativo legalmente autorizado para ejercer la medicina, incluyendo la unidad de cuidados intensivos.

Asistencia Ambulatoria: Son las atenciones médicas que no requieren hospitalización, proporcionadas por un médico legalmente autorizado para ejercer la Medicina, a consecuencia de enfermedad determinada mediante diagnóstico médico.

Auditoria Médica: Análisis crítico sistemático de la calidad de atención médica. Procedimiento técnico analítico, evaluativo, de carácter preventivo y correctivo con el fin de emitir un dictamen, informe o certificación independiente referente al acto médico.

Titular y/o Cliente: Son las personas identificadas para recibir los servicios de asistencia que proporciona Más Seguro Travel y que se encuentran debidamente registrados en el contrato de acuerdo con los términos, condiciones, limitaciones y procedimientos establecidos en las condiciones generales y sus beneficios aplicables al caso.

Beneficios: Son los servicios brindados por Más Seguro Travel en el importe y número de eventos establecidos como límite máximo en cada uno de los casos, de acuerdo con lo previsto en el presente contrato de asistencia.

Cancelación de viaje: Imposibilidad definitiva de comenzar el viaje previamente programado.

Catástrofe: Se refiere a un evento de gran magnitud que causa daños significativos y afecta a un número considerable de personas, bienes o propiedades, generando un gran número de reclamaciones al mismo tiempo. Estos eventos suelen ser imprevisibles y pueden incluir desastres naturales como terremotos, huracanes, inundaciones, incendios forestales, o incluso eventos provocados por el hombre, como actos terroristas o accidentes masivos.

Central de Asistencias: Unidad operativa encargada de coordinar y gestionar servicios de asistencia en diversas áreas, como salud, viajes y emergencias. Su función principal es recibir llamadas o solicitudes de ayuda de los clientes, brindar orientación, coordinar la prestación de servicios y movilizar los recursos necesarios para resolver la situación del titular o cliente en tiempo real, las 24 horas del día.

Certificado: Es el documento que debe ser emitido en el país de origen del TITULAR antes del inicio del viaje y que se entrega al TITULAR. Este documento contiene, entre otros datos, la información personal del TITULAR, el número y tipo de PLAN DE ASISTENCIA contratado, y forma parte integral del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, también conocido como Condiciones Generales. El CERTIFICADO refleja los servicios de asistencia adquiridos por el TITULAR y asumidos por Más Seguro Travel

Contrato de asistencia: Es el acuerdo escrito entre Más Seguro Travel y el Titular, basado en estas condiciones generales. Este contrato establece los beneficios, los cuales forman parte integral del mismo. Para su emisión, el Titular proporciona de manera completa y veraz la información personal requerida por la compañía, así como la de los Clientes designados, en caso de haberlos. El contrato entra en vigor tras el pago correspondiente y genera un número de contrato que permite acceder a todos los beneficios del servicio de asistencia de Más Seguro Travel, conforme al plan contratado, dentro de los términos, condiciones, limitaciones y exclusiones aplicables.

Urgencia médica: La aparición fortuita (imprevisto o inesperado) en cualquier lugar o actividad de un estado patológico de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención médica. Situación en la cual no existe riesgo inminente de muerte, pero se requiere asistencia médica en un lapso reducido de tiempo según la condición para evitar complicaciones mayores

Emergencia médica: Aparición súbita o inesperada de una condición que amenaza la vida del Titular y/o Cliente y que requiere de atención inmediata sea médica o quirúrgica

Cobertura de Urgencia y Emergencia Médica se limitará al uso de la sala de emergencia hasta la estabilización el paciente en caso de Triage 1 y 2 en la escala de Manchester, para una urgencia Triage Tipo 3 que requiera observación menor a 24 horas recibirá cobertura como consulta de urgencia.

Enfermedad: Toda alteración, dolencia, desorden funcional o estructural que afecta al Titular y/o Cliente, diagnosticadas por un médico debidamente calificado por la Autoridad Competente, y que éstas se originen durante el período del contrato.

Enfermedad crónica: Toda patología, sus secuelas y/o complicaciones que afecta en forma permanente la salud del Afiliado/Beneficiario.

Enfermedad Congénita: Toda patología, sus secuelas y/o complicaciones, iniciada durante la vida intrauterina, que se haya manifestado en el nacimiento o con posterioridad a él.

Enfermedad Infecciosa: Proceso patológico común transmisible, causado por virus, bacterias, hongos o parásitos.

Epicrisis: Documento médico preparado el momento de la alta médica del paciente, el cual contiene un resumen del estado actual, diagnósticos médicos finales, exámenes realizados, tratamiento y plan posterior al alta.

Enfermedad preexistente o preexistencia: Es la contraída o padecida por el Titular y/o Cliente con anterioridad a la fecha de inicio del viaje, se tenga o no, conocimiento de ella. Condición preexistente significa cualquier condición, enfermedad, síntoma o lesión, aun cuando se manifieste por primera vez o sufra un agravamiento o evolución durante el viaje, o que ha sido tratada o diagnosticada con anterioridad a la fecha del inicio de la vigencia de los servicios materia del presente contrato. Se entiende también como enfermedad preexistente toda enfermedad o estado patológico que haya necesitado o requerido de un período previo de incubación, de formación, de gestación o de desarrollo o similares dentro del organismo antes de haber iniciado el viaje, como por ejemplo: la litiasis; cálculo renal o biliar; enfermedades o crisis resultantes de infecciones intestinales a raíz de amebiasis, giardiasis y similares; enfermedades venosas, gástricas tales como úlceras, gastritis, gastralgias, síndrome de colon irritable, enfermedades de Khron; enfermedades mentales y/o nerviosas; diabetes en todas sus fases; problemas de tensión arterial y las enfermedades directamente relacionadas como derrames, aneurismas, trombosis, flebitis, lupus; enfermedades respiratorias como asma, enfisemas pulmonares; el cáncer en todas sus etapas; las alergias cualquiera que sea su origen; entre otras.

Equipo profesional médico: Es el médico tratante o en general, el personal médico que integra la red de proveedores con la que cuenta Más Seguro Travel, para la prestación de los servicios médicos apropiados y profesionales.

Exclusiones: Son condiciones de salud y demás eventos que se encuentran expresamente no cubiertos por Más Seguro Travel al amparo del presente Contrato, y se detallan en las Exclusiones.

Fecha de inicio: Es el día y hora en que Más Seguro Travel empezará a prestarlos servicios de asistencia al Titular y/o Cliente, siempre y cuando éste se encuentre fuera del país de su residencia permanente o habitual. Los servicios se entenderán vigentes a partir de las 0h00 del día de su inicio de viaje, en el lugar de residencia habitual del Titular y/o Cliente y/o país de origen.

Fecha final: Es el día de vencimiento del período de vigencia para el que el Titular y/o Cliente contrató los servicios de asistencia que presta Más Seguro Travel. Los servicios se entenderán vigentes hasta las 24h00 del día de culminación del viaje, en el lugar donde se encuentra el Titular y/o Cliente en dicho momento.

Honorarios Médicos: son los valores monetarios que se cubren por las técnicas e intervenciones realizadas por los médicos debidamente calificados durante la hospitalización, calculados en base al Tarifario por procedimientos de acuerdo con lo establecido en la Tabla de Beneficios.

Medicamento Necesario: operación, procedimiento o tratamiento de cualquiera de las condiciones cubiertas que:

- Es apropiado y esencial.
- No excede en alcance, duración o intensidad el nivel de cuidado necesario para proporcionar un tratamiento seguro, adecuado y apropiado.
- Ha sido prescrito por un médico en la patología cubierta.
- Es consistente con las normas profesionales ampliamente aceptadas en la práctica de la medicina a nivel internacional; y
- En el caso de un paciente internado en un hospital, no puede ser administrado fuera del Hospital, sin riesgo para el paciente.

Médico: Se refiere al profesional que, tras cursar los estudios necesarios y obtener el título correspondiente, cuenta con una autorización legal para ejercer la medicina.

Medicinas: medicamentos prescritos por un médico, para el tratamiento y restablecimiento de la salud del Afiliado/Beneficiario, de acuerdo con la pertinencia médica, en base a la evidencia y normativa actualizada, que tengan registro sanitario, hayan sido adquiridos en una farmacia o laboratorio autorizado y éste haya cumplido con las regulaciones tributarias correspondientes a su domicilio tributario.

Período de presentación de reclamos: tiempo máximo hasta el cual cada factura por gastos médicos amparados incurridos puede ser presentada a Más Seguro Travel para su restitución, definido en las condiciones particulares del plan contratado.

País de residencia permanente y/o habitual: Es el lugar donde el cliente tiene su domicilio y/o ejerce su actividad habitual. Aplica también para casos de doble nacionalidad de los titulares, considerando dicho país como permanente.

Período de vigencia: Es el tiempo dentro del cual el Titular y/o Cliente tienen derecho de recibir los servicios del plan de asistencia en viaje contratado.

Plan de asistencia: Es la combinación y alcance de servicios de asistencia en viaje que el Titular y/o Cliente contrata de acuerdo con sus necesidades, pagando una tarifa determinada para el caso de requerirlos, por el número de días contratados.

Prestador de servicios: Son los integrantes directos o indirectos de la red de proveedores que tiene Más Seguro Travel, quienes asumen la responsabilidad ulterior y se encargan de la prestación final de los servicios de asistencia al Titular y/o Cliente. Estas personas naturales o jurídicas serán libremente seleccionadas por Más Seguro Travel de acuerdo con las necesidades de cada caso, en los términos, condiciones y limitaciones previstos en el presente contrato.

Red de proveedores: Son las personas naturales o jurídicas que tienen un acuerdo con Más Seguro Travel para brindar un servicio de asistencia al Titular y/o Cliente del contrato.

Reembolso: Es el reintegro de los gastos en los que haya incurrido el Titular y/o Cliente durante su permanencia en el exterior, hasta por los valores máximos establecidos en las condiciones generales y particulares que regulan el contrato y que hayan sido autorizados por la Central de Asistencias.

Servicio de asistencia en viaje: Son los beneficios y prestaciones económicas que Más Seguro Travel se obliga a asumir a favor del Titular y/o Cliente, en los términos y condiciones, de acuerdo con los límites que se describen en este contrato.

Telemedicina: El TITULAR podrá recibir orientación médica mediante consulta telefónica o videoconferencia (sujeto a disponibilidad y al tipo de padecimiento) con un profesional de la salud. Durante la consulta, se proporcionarán recomendaciones para aliviar los síntomas desde el hogar, o se sugerirá acudir a un centro de urgencias o sala de emergencias, según la gravedad de los síntomas descritos.

Usual, Acostumbrado y Razonable (UCR): Costo promedio cobrado por servicios médicos ofrecidos en una misma área geográficas por Proveedores de la misma categoría o equivalente a aquellos donde fue atendido el Titular/Beneficiario, por una intervención o tratamiento igual o similar.

Los honorarios usuales, acostumbrados y razonables son definidos por el equipo médico de Más Seguro Travel en base a la revisión periódica de los costos prevalecientes para un determinado servicio médico en una misma área geográfica o han sido previamente determinados en acuerdo negociados directamente con los proveedores.

Este costo habitual, acostumbrado y razonable representa la cantidad máxima que Más Seguro Travel considerará elegible para el pago de un beneficio estipulado en este contrato, tomando como referencia el tarifario McGraw-Hill o el índice de **MEDICARE** en EE.UU.

Viaje: Es el traslado que hace una persona de un lugar a otro, por aire, mar o tierra en uno o varios trayectos durante la vigencia del contrato. Se entenderá por “Viaje” la salida que realiza un Titular y/o Cliente al exterior dejando su país de residencia permanente y/o habitual, hasta su posterior regreso al mismo, durante el período de vigencia del Contrato de Servicios. El Titular y/o Cliente no tendrá derecho a recibir los servicios de asistencia proporcionados por Más Seguro Travel mientras se encuentre en su país de residencia permanente y/o habitual. El concepto de viaje incluye el tiempo de estadía del Titular y/o Cliente fuera del país de su residencia permanente y/o habitual y no sólo el tiempo que comprenda su traslado de un destino a otro.

TERCERA. - PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS.

Al contratar, solicitar, reclamar, acceder o utilizar los servicios de asistencia cubiertos por este contrato, el Titular y/o Cliente reconoce y acepta que, para la validez y exigibilidad de las prestaciones, deberá haberse comunicado de manera previa e inmediata con la Central de Asistencias a través de cualquiera de los números telefónicos, medios electrónicos, o cualquier otro medio habilitado y publicado en la página web oficial (<https://www.masseguorotavel.com>).

El Titular y/o Cliente deberá proporcionar el número de contrato, su ubicación actual, un número de contacto mientras dure la asistencia solicitada, y la dirección donde se encuentra.

En caso de una urgencia médica que impida al Titular y/o Cliente comunicarse de inmediato con la Central de Asistencias o en situaciones de fuerza mayor, podrá recibir o contratar directamente los servicios requeridos. Sin embargo, deberá notificar este hecho a la Central de Asistencias a través de los mismos medios dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del evento.

Solo se considerarán las solicitudes de reembolso presentadas a Más Seguro Travel dentro de los 180 días posteriores a la fecha del incidente. Pasado ese plazo, el Titular y/o Cliente perderá todo derecho a reclamar.

En términos generales, todos los servicios y asistencias requieren la previa y expresa autorización de Más Seguro Travel a través de la Central de Asistencias. La falta de comunicación bajo las condiciones mencionadas exonera a Más Seguro Travel de cualquier responsabilidad u obligación respecto a la asistencia solicitada.

En todos los casos, Más Seguro Travel se reserva el derecho de decidir si la asistencia será prestada por uno de sus proveedores de servicios o por otro profesional a su criterio, o si se cubrirán los costos mediante el reembolso de los gastos, conforme a los montos aplicables.

Más Seguro Travel también se reserva el derecho de grabar y auditar las llamadas telefónicas que considere necesarias para asegurar el adecuado desarrollo de los servicios. El Titular y/o Cliente acepta expresamente esta modalidad y la posible utilización de las grabaciones como prueba en caso de controversias relacionadas con la asistencia prestada.

CUARTA. - MONTOS DE SERVICIOS, LIQUIDACIÓN DE SERVICIO DE ASISTENCIA Y TASA DE CAMBIO

Los montos máximos de los servicios mencionados en el presente contrato de asistencia están expresados en dólares estadounidenses. Toda liquidación de servicios o reembolso se realizará a la tasa de cambio vigente en la fecha en que se efectuó el gasto.

Las liquidaciones de los Servicios de Asistencia y los reembolsos deberán corresponder a gastos razonables y habituales según lo determinado por Más Seguro Travel dentro de su red de proveedores, aplicando los descuentos obtenidos en dicha red o utilizando la tabla McGraw Hill. En los casos en que Más Seguro Travel logre un descuento negociado en una factura y el cliente tenga un exceso en la liquidación del servicio de asistencia, este tendrá derecho a la parte proporcional de dicho descuento. El cliente estará obligado a pagar a Más Seguro Travel la diferencia resultante dentro de un plazo no mayor a 30 días o a anticipar los valores necesarios para que

Más Seguro Travel proceda con el pago. En caso de no recibir el pago en el tiempo estipulado anteriormente, el saldo de la cuenta quedará a responsabilidad del titular y/o cliente.

Más Seguro Travel dispondrá de un plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde la recepción del último documento solicitado, para aprobar o denegar la solicitud, proporcionando las razones justificadas en caso de negación. Si no se pronuncia dentro de dicho plazo, se considerará la solicitud como aceptada.

QUINTA. - BENEFICIOS DE ASISTENCIA: TIPO Y ALCANCE.

La prestación de los servicios se realizará conforme a los términos, condiciones y limitaciones estipulados en este contrato de asistencia, y se brindará bajo las indicaciones y autorización de Más Seguro Travel en cada caso, con base en lo siguiente:

Asistencia mundial 24 horas: Más Seguro Travel proporciona asistencia las 24 horas del día, los 365 días del año, con un servicio personalizado que garantiza atención inmediata en cualquier parte del mundo.

Asistencia médica y hospitalaria: En caso de enfermedad, accidente o emergencia, Más Seguro Travel coordinará la asistencia enviando a un proveedor autorizado al lugar donde se encuentre el Titular y/o Cliente, o autorizando su traslado e internación en el centro de salud más cercano dentro de la red de proveedores. Este servicio cubre la hospitalización necesaria, que debe ser ordenada y aprobada por un médico autorizado, y cuya duración mínima será de 24 horas.

Atención inicial de urgencia vital aun en caso de preexistencia: La cobertura proporcionada por Más Seguro Travel aplica para accidentes o enfermedades repentinas que se clasifiquen como urgencias médicas y que ocurran a partir de la fecha de inicio del contrato, siempre que el Titular se encuentre fuera de su país de residencia. Las enfermedades preexistentes, conocidas o no, quedan excluidas de la cobertura, aunque se brindará asistencia para estabilizar la condición médica hasta el monto máximo establecido en el plan.

Gastos médicos y hospitalarios por accidente: Si el Titular y/o Cliente sufre un accidente que impida continuar el viaje sin recibir atención médica adecuada, Más Seguro Travel se encargará de cubrir los gastos necesarios para garantizar que el afectado pueda seguir su viaje o, si es necesario, regresar a su país de residencia. Esto incluye la atención médica de emergencia, hospitalización, uso de equipamiento hospitalario, tratamientos e intervenciones quirúrgicas. Si el accidente fue provocado por un tercero o se debió a un robo, agresión o siniestro vehicular, se deberá presentar la documentación legal correspondiente.

Gastos médicos y hospitalarios por enfermedad: En caso de que el Titular y/o Cliente contraiga una enfermedad que no sea crónica, congénita, recurrente o preexistente, y que requiera atención médica urgente para continuar el viaje, se cubrirán los gastos necesarios para que el afectado pueda proseguir su viaje o retornar a su país de residencia para recibir atención médica definitiva. El servicio incluye la coordinación de emergencias médicas, hospitalización, tratamientos y exámenes diagnósticos, con los límites establecidos en el plan contratado.

Gastos por medicamentos prescritos para el tratamiento de accidentes o enfermedad: Más Seguro Travel reembolsará los gastos generados por la compra de medicamentos recetados para el tratamiento de una enfermedad o accidente, siempre que hayan sido prescritos por el médico que brindó la atención. El reembolso estará sujeto al monto máximo estipulado en el plan de asistencia, y en caso de hospitalización, se aplicará de acuerdo con el límite establecido en dicho plan.

Gastos para la atención del dolor por urgencia o trauma odontológico: En caso de una urgencia odontológica, la cobertura se limitará al diagnóstico, exámenes y medicamentos necesarios para tratar el dolor o el trauma dental. Más Seguro Travel coordinará la asistencia y/o reembolsará los gastos incurridos hasta el monto máximo especificado en el plan contratado.

Gastos para sesiones de terapia de recuperación física prescrita por accidente o enfermedad: Si el Titular y/o Cliente requiere sesiones de terapia física como parte de su recuperación tras una enfermedad o accidente, Más Seguro Travel organizará y cubrirá los costos de dichas sesiones. El número y valor de las sesiones estarán sujetos a aprobación, y se cubrirán hasta el límite máximo estipulado en el plan de asistencia contratado.

Exámenes para evaluación diagnóstica: En caso de que el Titular y/o Cliente sufra una enfermedad o accidente, Más Seguro Travel cubrirá los costos de los exámenes médicos necesarios para determinar un diagnóstico, como análisis de sangre, orina, radiografías o electrocardiogramas. Esta cobertura estará limitada por el monto máximo estipulado en el plan contratado.

Traslados de emergencia por recomendación médica: En caso de una emergencia, Más Seguro Travel se encargará de organizar y cubrir el traslado del Titular y/o Cliente al centro de salud más cercano dentro de la red de proveedores o a otro centro que la Central de Asistencias considere más adecuado. Este traslado se realizará previa autorización de Más Seguro Travel y bajo las condiciones estipuladas en el contrato, utilizando el medio de transporte más idóneo según lo determine la Central de Asistencias. Si el Titular y/o Cliente decide ignorar las recomendaciones y proceder por cuenta propia, lo hará bajo su responsabilidad, renunciando a cualquier derecho de reclamo.

Repatriación del herido o enfermo por recomendación médica: En caso de una emergencia, una vez que Más Seguro Travel haya sido notificada, se encargará de organizar y cubrir los costos del traslado del Titular y/o Cliente herido o enfermo a su país de residencia permanente o habitual, para que reciba la atención médica definitiva a cargo de su seguro médico habitual, público o privado, o a su propio costo. El traslado se realizará únicamente con previa autorización de

Más Seguro Travel, conforme a los términos y condiciones del plan, y utilizando el medio de transporte determinado por la Central de Asistencias. Más Seguro Travel se reserva el derecho de evaluar la gravedad de la situación y la urgencia del traslado, así como de decidir el medio de transporte más adecuado, ya sea un vuelo comercial o una ambulancia aérea. Si el Titular y/o Cliente o sus acompañantes eligen actuar por su cuenta, desatendiendo las recomendaciones de

Más Seguro Travel, lo harán bajo su propio riesgo y renunciarán a presentar cualquier reclamo en

ese sentido. Este servicio se descontará del límite máximo de gastos médicos u hospitalarios cubiertos por el plan contratado.

Gastos por accidente en práctica deportiva: Se cubren los costos derivados de lesiones o accidentes que ocurran durante la práctica de actividades deportivas recreativas. Estos gastos pueden incluir atención médica de urgencia, hospitalización, medicación, tratamiento especializado y cualquier otro servicio necesario para atender las lesiones sufridas, siempre que estén cubiertos por el plan de asistencia contratado y no se encuentren excluidos por las condiciones generales o específicas del contrato.

Traslado de restos mortales, repatriación sanitaria: En caso de fallecimiento del Titular y/o Cliente como resultado de un accidente o enfermedad cubierta por este contrato, durante el transcurso del viaje, Más Seguro Travel tramitará la documentación necesaria y coordinará, a su costo, el traslado de los restos mortales, incluida la repatriación sanitaria o la cremación, si la legislación vigente del país donde ocurrió el deceso lo permite, al país de residencia permanente o habitual del Titular y/o Cliente, en el puerto de desembarque más adecuado según la evaluación de Más Seguro Travel. Para acceder a este servicio, es necesario que la Central de Asistencias sea notificada del fallecimiento dentro de las 24 horas posteriores al suceso. Se excluyen los costos y coordinación de servicios religiosos, ataúdes especiales y otros gastos indirectos. Más Seguro Travel se reserva el derecho de administrar el proceso de repatriación de manera exclusiva, por lo que cualquier intervención de familiares sin la autorización de la Central de Asistencias invalidará este beneficio.

Gastos de hotel por convalecencia: Si, como consecuencia de una enfermedad o accidente, y bajo prescripción del equipo médico, el Titular y/o Cliente debe permanecer en el lugar de tratamiento después de recibir el alta médica, Más Seguro Travel, a su criterio, designará un hotel cercano y cubrirá los gastos de hospedaje y alimentación hasta el límite diario estipulado en el plan. No se permitirá al Titular y/o Cliente solicitar un monto equivalente para aplicarlo a la tarifa de un hotel distinto.

Desplazamiento de acompañante: Si el Titular y/o Cliente se encuentra sin acompañante y el equipo médico recomienda la presencia de un familiar debido a una enfermedad o accidente, Más Seguro Travel gestionará y cubrirá los costos del traslado del acompañante al lugar de recuperación, buscando siempre la opción más económica en clase turista, siempre y cuando la recuperación dure más de 5 días.

Gastos de estancia del acompañante: En caso de que el equipo médico recomiende la presencia de un acompañante durante la convalecencia del Titular y/o Cliente, Más Seguro Travel, a su criterio, designará un hotel cercano y cubrirá los costos de hospedaje y alimentación del acompañante hasta el límite diario estipulado en el plan. No se podrá solicitar un monto equivalente para cubrir la estancia en otro hotel diferente.

Regreso en fecha diferente: Si, como resultado de una enfermedad o accidente y bajo prescripción médica, el Titular y/o Cliente debe regresar a su país de residencia antes o después de la fecha programada, Más Seguro Travel se encargará de gestionar el cambio de fecha del viaje y cubrirá la diferencia en la tarifa de transporte, así como cualquier penalidad aplicable, buscando siempre la opción más económica en clase turista.

Retorno de menores: En caso de que el Titular y/o Cliente sufra un accidente o enfermedad y no pueda hacerse cargo de menores de 15 años que estén bajo su custodia, Más Seguro Travel organizará y cubrirá los costos del traslado de los menores a su país de residencia permanente o

habitual. Se designará una persona idónea para acompañar a los menores, según el criterio de Más Seguro Travel o del propio Titular, y se cubrirán los costos de los pasajes y cualquier penalidad aplicable. Este servicio estará sujeto a que los menores hayan sido registrados en el plan de asistencia contratado y será descontado del límite máximo de gastos médicos u hospitalarios.

Reembolso de gastos por traslado de vehículo de alquiler: Si el Titular y/o Cliente ha alquilado un vehículo durante su viaje y este sufre un desperfecto mecánico que requiera traslado en grúa, Más Seguro Travel reembolsará los gastos incurridos, hasta el monto estipulado en el plan de asistencia contratado, siempre que el evento no esté cubierto por otra compañía o por la empresa de alquiler.

Asistencia legal: En caso de que el Titular y/o Cliente enfrente un proceso civil o penal como resultado de un accidente automovilístico, Más Seguro Travel gestionará y cubrirá los costos de la asistencia legal, hasta el límite estipulado en el plan de asistencia. Si se requiere una fianza,

Más Seguro Travel podrá coordinar el pago del monto solicitado, previa recepción de dicho importe por parte de alguna persona relacionada con el Titular y/o Cliente. La asistencia legal no se aplicará si el Titular estaba conduciendo bajo los efectos del alcohol, sustancias estupefacientes o en violación de las normas de tránsito.

Reembolso de gastos por vuelo demorado o cancelado: En caso de que el vuelo del Titular y/o Cliente sea cancelado o demorado por más de 6 horas, y esta situación no sea atribuible al Titular y/o Cliente ni a las autoridades del lugar de origen o destino, Más Seguro Travel reembolsará los gastos razonables por alimentación, alojamiento y comunicaciones, siempre que estos no hayan sido cubiertos por la aerolínea y se presenten los comprobantes originales. Para acceder a este reembolso, el Titular deberá informar a la Central de Asistencias al momento de la demora y presentar los comprobantes dentro de los 10 días siguientes a su regreso al país de residencia.

Más Seguro Travel no se hará responsable por la pérdida de conexiones o la compra de nuevos boletos debido a la demora o cancelación del vuelo.

Compensación por cancelación e interrupción del viaje: Si el Titular y/o Cliente se ve obligado a cancelar o interrumpir su viaje debido a un accidente o enfermedad, o por el fallecimiento de un familiar de primer grado en su país de residencia, Más Seguro Travel compensará el costo de los trayectos no utilizados de boletos aéreos, terrestres o marítimos, hasta el monto estipulado en el plan. También se cubrirán los costos de cancelación de hoteles y cruceros no reembolsables, siempre que se presenten los comprobantes de pago y se haya notificado a la Central de Asistencias dentro de las 24 horas posteriores al incidente. La responsabilidad de Más Seguro Travel no excederá el monto máximo estipulado en el plan contratado.

Gastos por demora de equipaje superior a 72 horas: Si el equipaje del Titular y/o Cliente no es localizado dentro de las 72 horas posteriores a la notificación de su pérdida, Más Seguro Travel reembolsará los gastos por la compra de artículos de primera necesidad, hasta el monto máximo estipulado en el plan. El equipaje se considerará localizado una vez que la aerolínea informe su ubicación, y no se cubrirán más gastos a partir de ese momento. Para acceder a este beneficio, el Titular deberá comunicar lo sucedido a la Central de Asistencias y tramitar el Property Irregularity Report (P.I.R.) con la aerolínea.

Gastos por demora de equipaje superior a 12 días: Si la demora en la entrega del equipaje excede los 12 días, Más Seguro Travel cubrirá los gastos adicionales por la compra de artículos de primera necesidad, hasta el límite estipulado en el plan. Este servicio complementa la cobertura de demora de equipaje y está sujeto a previa autorización.

Indemnización por pérdida definitiva de equipaje: En caso de que la aerolínea declare como definitiva la pérdida del equipaje, Más Seguro Travel compensará al Titular y/o Cliente por la diferencia entre el monto pagado por la aerolínea y el límite máximo establecido en el plan. Este derecho no aplicará si el Titular declaró el valor del equipaje o si cuenta con un servicio de asistencia independiente. La indemnización se calculará en función del peso del equipaje, no de su contenido.

Localización de equipaje: Si el equipaje del Titular se extravía durante un vuelo, Más Seguro Travel realizará las gestiones necesarias para localizarlo y coordinar su entrega al país de residencia del Titular. Este servicio es de medio, no de resultado, lo que significa que se realizarán los esfuerzos pertinentes, sin garantizar la localización efectiva.

Desplazamiento del asegurado por interrupción del viaje debido al fallecimiento de un familiar: Si el Titular y/o Cliente debe interrumpir su viaje por el fallecimiento de un familiar de primer grado en su país de residencia, Más Seguro Travel reembolsará los gastos de desplazamiento hasta el lugar de inhumación, de acuerdo con el plan de asistencia contratado.

Regreso anticipado por siniestro en domicilio del titular: En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio del TITULAR mientras se encuentre de viaje, y si no hubiera ninguna persona que pueda encargarse de la situación, el PROVEEDOR asumirá los costos de la diferencia tarifaria o de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar donde el TITULAR se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso a su país de residencia, siempre que el pasaje original no permita el cambio de fecha de manera gratuita.

Para acceder a esta asistencia, el TITULAR deberá presentar el original de la denuncia policial correspondiente en la Central de Asistencias, dentro de las 24 horas siguientes al suceso.

Asistencia médica en cruceros sin notificación previa: En caso de que el TITULAR requiera asistencia médica mientras se encuentra a bordo de un crucero y no pueda notificar previamente a Más Seguro Travel debido a la urgencia de la situación, podrá recibir atención médica en el centro médico del crucero. Sin embargo, deberá notificar a Más Seguro Travel dentro de las 24 horas posteriores al evento, proporcionando la documentación y comprobantes médicos que justifiquen la asistencia recibida.

Más Seguro Travel evaluará la situación y, si corresponde, procederá al reembolso de los gastos médicos incurridos, siempre de acuerdo con los términos y condiciones establecidos en el plan de asistencia contratado.

Servicio de hotel para mascotas (perros y gatos) durante el viaje del titular: Si el TITULAR tiene que extender su viaje y no tiene quién se haga cargo de sus mascotas (perros o gatos), Más Seguro Travel cubrirá los gastos relacionados con el alojamiento de las mismas en un hotel para mascotas, hasta el monto máximo estipulado en el plan de asistencia contratado.

Este servicio será aplicable únicamente durante el período en que el TITULAR haya extendido su contrato, y deberá ser solicitado con antelación a la Central de Asistencias, proporcionando la documentación necesaria sobre las mascotas y la duración del viaje. No se cubrirán gastos adicionales o prolongaciones del servicio una vez finalizada la vigencia del contrato de asistencia del TITULAR.

Compra protegida. Beneficio que ofrece cobertura frente a robo o pérdida de bienes adquiridos por el TITULAR, siempre que dichos bienes hayan sido comprados con un medio de pago

electrónico. Esta protección se aplica durante las siguiente 6 horas del artículo comprado, según los términos y condiciones establecidos en el contrato.

Para hacer uso de este beneficio, el TITULAR deberá notificar a Más Seguro Travel dentro del plazo indicado, y presentar la documentación requerida, como el comprobante de compra y, en caso de robo, la denuncia policial correspondiente. La cobertura está sujeta a límites máximos y exclusiones según el tipo de bien y el plan de asistencia contratado.

Transmisión de mensajes urgentes: Más Seguro Travel se encargará de transmitir mensajes urgentes y justificados relacionados con eventos cubiertos por los servicios de asistencia.

Envío de efectivo por emergencia: En caso de emergencia justificada y bajo disponibilidad de Más Seguro Travel, el Titular y/o Cliente podrá solicitar la transferencia de una suma de dinero, acorde a la emergencia y hasta el límite máximo del plan. Los costos de la transferencia estarán cubiertos por Más Seguro Travel, siempre que el Titular cubra previamente el monto a transferir. No se incluyen costos tales como impuestos.

Asistencia por extravío o robo de documentos: Si el Titular y/o Cliente es víctima de robo o extravío de documentos, la Central de Asistencias le proporcionará la información necesaria para gestionar la recuperación de los mismos y coordinar su retorno al país de residencia.

Información sobre visados y vacunación: Más Seguro Travel proporcionará al Titular y/o Cliente información sobre los requisitos necesarios para la obtención de visados y las vacunas requeridas según el destino de su viaje. Este servicio está disponible tanto antes de iniciar el viaje como durante el mismo, permitiendo al Titular y/o Cliente estar al tanto de las normativas migratorias y de salud vigentes en cada país. Sin embargo, cualquier costo relacionado con la obtención de visados o la aplicación de vacunas será responsabilidad del Titular y/o Cliente.

Upgrade a Clase Ejecutiva: Se ofrece al asegurado la posibilidad de obtener un reembolso por el costo del upgrade a clase ejecutiva, hasta el monto máximo estipulado en su contrato, siempre y cuando la aerolínea permita dicha mejora. Esta cobertura es válida únicamente para vuelos internacionales directos que tengan una duración mayor a 10 horas.

Cobertura para Traslado de Mascotas: Se ofrece reembolso por el costo del traslado de mascotas en vuelos internacionales que superen las 10 horas de duración directa (sin incluir escalas ni conexiones), hasta el monto límite contratado. Esta cobertura aplica únicamente para transporte aéreo y está sujeta a la disponibilidad de la aerolínea.

Cobertura por Sobrepeso en Equipaje: Se ofrece reembolso por cargos derivados del sobrepeso de equipaje, hasta un máximo de 5 kilogramos, y dentro del límite del beneficio contratado. Esta cobertura aplica por un evento al año, y depende de que la aerolínea permita el sobrepeso. La cobertura solo se aplica a viajes con una duración superior a 30 días.

SEXTA. - CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR.

Más Seguro Travel queda expresamente liberado y exento de cualquier obligación o responsabilidad en caso de que el Titular y/o Cliente sufra daños o requiera asistencia como consecuencia de situaciones de caso fortuito o fuerza mayor, tales como: catástrofes naturales, sismos, inundaciones, tormentas, guerra (declarada o no), conflictos civiles, rebeliones, disturbios internos, actos de guerrilla o contraguerrilla, hostilidades, represalias, embargos, huelgas, movimientos populares, sabotajes, actos de terrorismo, entre otros; así como problemas o

demoras derivadas de la interrupción, suspensión o terminación de los servicios de comunicación. Una vez superadas estas circunstancias, Más Seguro Travel se compromete a cumplir con sus obligaciones en el menor plazo posible.

Ninguna de las partes será responsable por el incumplimiento de sus obligaciones o la provisión de servicios y beneficios estipulados en el acuerdo si dicho incumplimiento es consecuencia de una contingencia fuera de su control razonable, incluyendo, pero no limitada a: actos u omisiones de terceros no controlados por las partes, sus empleados, funcionarios o directivos; desastres naturales, incendios, guerras, accidentes, conflictos laborales, escasez de recursos, leyes gubernamentales, ordenanzas, reglamentos o sentencias judiciales (válidas o no) y cualquier otro evento causado por la naturaleza.

SEPTIMA. - CONDICIONES PARA LOS USUARIOS.

Más Seguro Travel prestará sus servicios de asistencia exclusivamente al Titular y a las personas declaradas como Titular y/o Clientes en los planes de asistencia contratados, siempre que se encuentren fuera de su país de residencia permanente o habitual. Los servicios contratados son intransferibles y no podrán ser utilizados por terceros.

Los servicios contemplados en los planes de asistencia solo tendrán validez durante el periodo de vigencia estipulado en el presente contrato. Al finalizar dicha vigencia, cesarán automáticamente todos los servicios, incluyendo aquellos que hayan sido iniciados antes de su término.

Las solicitudes de cancelación o modificación de las fechas de viaje deberán realizarse con al menos 72 horas de anticipación al inicio de la vigencia del plan. No se aceptarán cancelaciones o modificaciones dentro de las 72 horas previas al inicio de la cobertura, ni una vez que el viaje haya comenzado.

La validez de los servicios contratados está condicionada al pago anticipado del plan de asistencia. No se permitirán cambios en la fecha de inicio del viaje ni cancelaciones del servicio bajo ningún concepto, una vez iniciado el viaje. Más Seguro Travel quedará exenta de toda responsabilidad en caso de falta de notificación al respecto.

Si el Titular y/o Cliente prolonga inesperadamente su estancia en el extranjero, podrá solicitar una nueva cobertura de asistencia enviando una comunicación escrita a Más Seguro Travel, en la cual declare bajo juramento no haber requerido asistencia hasta ese momento, y acepte expresamente un período de carencia de 72 horas. En dicha comunicación deberá indicar la cantidad de días adicionales que desea contratar y efectuar el pago antes del inicio de la nueva cobertura, por los medios que disponga Más Seguro Travel.

La solicitud para emitir una nueva cobertura de asistencia deberá realizarse antes de la finalización de la vigencia de la tarjeta inicial. El nuevo plan contratado no podrá ser utilizado para iniciar o continuar tratamientos o asistencias relacionados con problemas surgidos durante la vigencia de contratos anteriores, sin perjuicio de los tratamientos o gestiones autorizados previamente por la Central de Asistencias dentro de dicho período.

OCTAVA. - OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O CLIENTE DEL CONTRATO.

En todos los casos, el Titular y/o Cliente se compromete a:

1. **Solicitar autorización previa a Más Seguro Travel:** El Titular y/o Cliente deberá comunicarse con la central de asistencias de Más Seguro Travel (a través de los medios detallados en este contrato) antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, proporcionando su nombre, número de contrato, vigencia del mismo, ubicación, teléfono de contacto y motivo de la asistencia solicitada.
2. **Actuar en caso de imposibilidad de comunicación:** Si no es posible comunicarse con Más Seguro Travel, el Titular y/o Cliente podrá acudir al servicio médico más cercano. No obstante, deberá notificar a Más Seguro Travel sobre el incidente dentro de las 24 horas posteriores al evento. La falta de notificación en ese plazo implicará la pérdida automática de los derechos del Titular para reclamar o solicitar indemnización alguna.
3. **Aceptar las soluciones propuestas:** El Titular y/o Cliente deberá aceptar y ejecutar las soluciones indicadas por Más Seguro Travel, que pueden incluir desde la atención inicial a través de telemedicina, la asistencia en los centros médicos propuestos, hasta la repatriación a su país de residencia permanente o habitual. Todas las decisiones se tomarán de acuerdo con la evaluación del equipo médico que lo atendió, siempre priorizando su estado de salud.
4. **Proveer documentación y comprobantes:** El Titular y/o Cliente deberá entregar la documentación necesaria para confirmar la ocurrencia del evento y justificar la prestación del servicio, así como los comprobantes originales de gastos a reembolsar. Además, deberá proporcionar toda la información médica relacionada con el caso, incluyendo la historia clínica anterior al inicio del beneficio contratado, para que el Departamento Médico de Más Seguro Travel pueda autorizar la prestación de los servicios o el pago del beneficio adquirido.
5. **Entregar boletos de transporte:** En caso de repatriación, si Más Seguro Travel cubre la diferencia tarifaria, el Titular y/o Cliente deberá entregar copia los boletos aéreos u otros medios de transporte, debidamente autorizados, en los casos en que Más Seguro Travel se haga cargo de dichos boletos.
6. **Autorizar el acceso a información médica:** El Titular y/o Cliente autoriza de manera absoluta e irrevocable a Más Seguro Travel para solicitar cualquier información médica a profesionales e instituciones, tanto en el extranjero como en su país de residencia, con el objetivo de evaluar la aplicabilidad de restricciones relacionadas con enfermedades crónicas o preexistentes. Más Seguro Travel no estará obligada a realizar ningún pago en el país de origen si no cuenta con la historia clínica requerida.
7. **Proveer copia del pasaporte:** El Titular deberá proporcionar una copia de su pasaporte que incluya la página de datos personales y las fechas de salida de su país de residencia, las cuales deberán coincidir con la fecha de inicio del contrato de asistencia.
8. **Aceptar grabación de conversaciones:** El Titular acepta que Más Seguro Travel se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que considere necesarias para garantizar la correcta prestación de los servicios. El Titular acepta expresamente esta modalidad y consiente el uso de dichos registros como medio de prueba en caso de controversias sobre la asistencia prestada.

9. **Reclamo de pagos:** En algunos países, especialmente en los Estados Unidos, los hospitales o centros médicos pueden enviar facturas directamente al domicilio registrado del Titular, incluso después de que Más Seguro Travel haya cubierto las cuentas. Si esto ocurre, el Titular deberá informar y enviar dichas facturas o notificaciones a la compañía en el país donde adquirió su certificado, para que Más Seguro Travel procese la gestión de su expediente.

NOVENA. - PROCEDIMIENTOS GENERALES DE REEMBOLSO.

Para que el Titular y/o Cliente de un plan de asistencia pueda recibir los servicios, incluyendo los reembolsos correspondientes conforme a lo estipulado en el presente contrato, deberá cumplir con los siguientes requisitos y condiciones:

1. **Cumplimiento de obligaciones previas:** El Titular y/o Cliente, antes de la suscripción del presente contrato de asistencia, deberá haber proporcionado a Más Seguro Travel toda la información veraz y oportuna solicitada, conforme a lo establecido en este documento.
2. **Notificación a la Central de Asistencias:** El Titular y/o Cliente deberá haber notificado a la Central de Asistencias, ya sea directamente o a través de un tercero, conforme a lo estipulado para cada servicio de asistencia en el contrato, y haber obtenido la correspondiente autorización y/o coordinación de la atención en el exterior por parte de Más Seguro Travel.
3. **Cumplimiento de instrucciones:** El Titular y/o Cliente deberá haber seguido todas y cada una de las instrucciones impartidas por Más Seguro Travel o la Central de Asistencias, y proporcionar los documentos y comprobantes requeridos por Más Seguro Travel para sustentar la solicitud de reembolso.

Cumplidos estos requisitos, el reembolso se procesará de acuerdo con los términos y condiciones del plan de asistencia contratado.

- **CONDICIONES PARA INDEMNIZACIÓN POR ASISTENCIA MÉDICA Y HOSPITALARIA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE:**
 1. **Presentación de documentación original:** El Titular y/o Cliente deberá presentar la documentación original con sus respectivos respaldos para solicitar el reembolso, incluyendo: receta médica, diagnóstico del médico tratante, facturas de compra de medicamentos, facturas de honorarios médicos, exámenes con sus resultados, historia clínica y un informe médico detallado. Estos documentos son requeridos para procesar cualquier pago que deba ser reembolsado por Más Seguro Travel.
 2. **Plazo para presentar la documentación:** Toda la documentación mencionada deberá ser presentada dentro de los 180 días posteriores a la prestación del servicio de asistencia, contados desde la fecha en que ocurrió el evento o incidente.
 3. **Autorización para acceder a la historia clínica:** Si se requiere información adicional respecto a la historia clínica, el Titular y/o Cliente deberá completar un formulario de autorización para la revelación de su historia clínica y autorizar a Más Seguro Travel, o a quien este designe, para que el hospital o el prestador médico proporcione toda la información solicitada. Alternativamente, el Titular y/o Cliente podrá presentar directamente la información requerida por Más Seguro Travel.

Cumpliendo con estas condiciones, Más Seguro Travel procederá con el análisis y reembolso, según lo estipulado en el plan de asistencia.

Condiciones para indemnización por pérdida de equipaje en línea aérea regular:

- 1. Notificación oportuna:** El Titular y/o Cliente deberá notificar a Más Seguro Travel dentro de las 24 horas posteriores a la pérdida del equipaje.
- 2. Condiciones de pérdida del equipaje:** El equipaje deberá haberse extraviado durante un vuelo internacional en una aerolínea de línea regular y haber sido debidamente despachado en la bodega del avión. Además, el equipaje deberá haberse perdido fuera del país de residencia permanente o habitual del Titular y/o Cliente, salvo en casos de vuelos internacionales que arriben a su país de residencia.
- 3. Indemnización previa de la aerolínea:** La línea aérea deberá haber aceptado su responsabilidad por la pérdida del equipaje y haber indemnizado al Titular y/o Cliente según lo previsto en sus políticas. Si la aerolínea ofreciera como compensación dinero o pasajes, Más Seguro Travel cubrirá la compensación económica una vez ejercida la opción por parte del Titular y descontará dicho valor del beneficio del plan contratado.
- 4. Documentación requerida:** El Titular y/o Cliente deberá presentarse en el lugar indicado por Más Seguro Travel para completar la solicitud de indemnización, proporcionando los siguientes documentos:
 - Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report).
 - Documento de identificación o pasaporte con una copia de este.
 - Original del recibo de la indemnización de la línea aérea.
 - Pasaje aéreo.
 - Copia del "tag" o etiqueta de equipaje emitido por la aerolínea.
- 5. Exclusiones de la compensación:** La compensación complementaria por pérdida de equipaje no cubrirá faltantes o daños parciales o totales en el contenido del equipaje, ni en las maletas o cualquier otro contenedor utilizado para transportarlo. Además, si la aerolínea indemniza completamente al Titular y/o Cliente, no tendrá derecho a beneficios complementarios por parte de Más Seguro Travel. Tampoco se cubrirán pérdidas ocurridas en tramos domésticos de vuelos internacionales ni las sufridas por personas que no tengan derecho a transportar equipaje.
- 6. Límite de compensación complementaria:** En ningún caso, la compensación complementaria de Más Seguro Travel, sumada a la indemnización recibida por la aerolínea, excederá el monto reclamado o declarado en la denuncia a la línea aérea. Si se excede, Más Seguro Travel limitará su compensación hasta el máximo estipulado en el plan de asistencia contratado.

DECIMA. - PROCEDIMIENTO DE RECHAZO Y PROCESO DE APELACIÓN PARA CUALQUIER SINIESTRO O RECLAMO

En caso de que el siniestro o reclamo presentado por el Titular y/o Cliente no sea aceptado o se considere no cubierto por Más Seguro Travel, se seguirán los siguientes pasos para el rechazo del reclamo y el proceso de apelación:

- 1. Notificación de Rechazo:** Más Seguro Travel, una vez analizada la solicitud del siniestro o reclamo, emitirá una notificación formal al Titular y/o Cliente, detallando las razones específicas por las cuales el reclamo ha sido rechazado.

Esta notificación incluirá:

- El motivo exacto del rechazo, que puede estar basado en exclusiones generales del contrato, falta de documentación o incumplimiento de términos.
- Referencias a las cláusulas del contrato que respaldan la decisión.

- Información detallada sobre el proceso de apelación, incluyendo plazos y requisitos.
2. **Plazo para Apelación:** El Titular y/o Cliente tendrá un plazo de 30 días hábiles a partir de la fecha en que se recibió la notificación de rechazo para presentar una apelación formal.

3. **Documentación para la Apelación:**

Para iniciar la apelación, el Titular y/o Cliente deberá proporcionar:

- **Carta de Apelación:** Una carta escrita explicando los motivos por los cuales no está de acuerdo con la decisión de rechazo. Debe incluir referencias al contrato, explicando y argumentando, por qué considera que su reclamo es válido.
 - **Documentación adicional:** Cualquier documento, prueba o información adicional que no fue presentada inicialmente o que puede sustentar mejor el reclamo. Esto puede incluir informes médicos, facturas detalladas, o cualquier evidencia que respalde la apelación.
 - **Historial de comunicaciones:** Si es relevante, incluir copias de correos electrónicos, llamadas o cualquier comunicación entre el Titular y/o Cliente y Más Seguro Travel.
4. **Presentación de la Apelación:** El Titular y/o Cliente deberá enviar la apelación y la documentación correspondiente a Más Seguro Travel a través de uno de los siguientes medios:
- **Correo Electrónico:** Dirección de correo electrónico proporcionada por Más Seguro Travel en la notificación de rechazo.
 - **Correo Postal:** Enviar la documentación a la dirección física de Más Seguro Travel, asegurándose de que llegue dentro del plazo indicado.
 - **Portal en línea:** Si Más Seguro Travel dispone de un sistema de gestión en línea, el Titular y/o Cliente podrá subir la documentación y realizar el seguimiento a través de dicho portal.

5. **Revisión de la Apelación:** Más Seguro Travel revisará la apelación y la documentación adicional presentada en un plazo de 30 días hábiles a partir de la recepción de la apelación. Durante este periodo, Más Seguro Travel podrá:

- Solicitar información o documentación adicional al Titular y/o Cliente.
- Consultar con expertos médicos, en caso de que se trate de un siniestro médico.
- Revisar nuevamente las cláusulas del contrato aplicables al caso.

6. **Resolución de la Apelación:** Una vez completada la revisión, Más Seguro Travel emitirá una resolución final.

Existen dos posibles resultados:

- **Aprobación de la apelación:** Si Más Seguro Travel considera que la apelación tiene mérito, se procederá a procesar el reclamo de acuerdo con las condiciones establecidas en el contrato de asistencia.
- **Ratificación del rechazo:** Si la revisión confirma que el reclamo no cumple con las condiciones del contrato, Más Seguro Travel enviará una notificación formal al Titular y/o Cliente ratificando el rechazo inicial. Esta notificación incluirá una explicación detallada de la decisión y las razones definitivas del rechazo.

7. **Cierre del Caso:** Una vez emitida la resolución final, el proceso de apelación se considerará cerrado. No se aceptarán nuevas apelaciones sobre el mismo reclamo a menos que se presenten pruebas sustanciales que no estuvieran disponibles en el momento de la apelación inicial.

DECIMA PRIMERA. - EXTENSION DE VALIDEZ TEMPORAL.

La prestación de los servicios contratados se limita exclusivamente al período de vigencia del presente contrato. Si un evento ocurre dentro de dicho plazo, pero la recuperación hospitalaria del Titular y/o Cliente requiere un tiempo adicional, Más Seguro Travel, previa autorización de la central de asistencias, cubrirá el reembolso de gastos adicionales hasta un máximo de 3 días posteriores al vencimiento del contrato.

La vigencia del presente contrato será exclusiva y estará determinada según la zona horaria del país en el que se encuentre el Titular y/o Cliente en el momento de solicitar el servicio. El tiempo de vigencia será el especificado en la carátula del contrato recibido por el Titular.

DÉCIMA SEGUNDA. - EXCLUSIONES GENERALES.

Los siguientes casos, se excluyen expresamente de la prestación del servicio de asistencia contratado:

1. No se prestará el servicio de asistencia cuando el objeto del viaje sea iniciar, recibir, continuar o finalizar un tratamiento médico y la asistencia se relacione con el mismo.
2. No se prestará el servicio de asistencia a viajes cuyo objetivo tenga fines de tratamientos cosméticos, de cirugía estética y/o reconstrucción a excepción de la cirugía funcional a causa de un accidente.
3. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de enfermedades crónicas y preexistentes, congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Titular y/o Cliente, así como sus agudizaciones, secuelas, consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas aparezcan por primera vez durante el viaje tal como consta en las definiciones del presente contrato. En tales casos Más Seguro Travel asistirá únicamente a través de la urgencia médica cuando la misma implique atención vital, representando un riesgo inminente para la vida del Titular y/o Cliente y solamente hasta la estabilización de sus signos vitales.
4. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos homeopáticos y quiroprácticos; acupuntura; fisio- kinesioterapia; curas termales, podología, tratamiento por medio de medicina no convencional, o tratamientos considerados experimentales o investigativos.
5. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de lesiones o eventos originados en hechos auto infringidos, suicidio y su tentativa o a los cuales haya dado lugar el Titular y/o Cliente.
6. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos o enfermedades mentales, nerviosas, trastornos psicológicos, psiquiátricos, stress.
7. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Así mismo afecciones, enfermedades o lesiones derivadas y relacionadas con la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
8. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos hechos por

especialistas que no pertenezcan a la Red de proveedores, conforme se lo define en el presente contrato o de tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al viaje registrado en el contrato, produzcan consecuencias durante el mismo.

9. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de eventos ocasionados por la manipulación o uso de químicos o productos nocivos para la salud, así como también efectos producidos por exposición a altos niveles de radiación de cualquier tipo.
10. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de diagnósticos, seguimientos, exámenes, complicaciones y tratamientos de todo tipo de embarazo o interrupción voluntaria e involuntaria del mismo.
11. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de chequeos médicos y toda clase de tratamientos que se prolonguen más allá de lo expresamente establecido en el presente contrato.
12. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos ginecológicos. El servicio no contempla enfermedades o síntomas crónicos que estén siendo tratados por el médico habitual del Titular y/o Cliente. Tampoco la implementación, seguimiento y control de la fertilidad, o método anticonceptivo de cualquier tipo.
13. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamiento relacionados a la hormonoterapia.
14. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos urológicos, tratamiento quirúrgico o litotripsia por nefrolitiasis, cálculos biliares, pielonefritis, infecciones urinarias, arenillas. Se atenderá la emergencia médica hasta la confirmación diagnóstica. En caso de hiperplasia prostática que se complique y llegue a provocar la retención urinaria, se cubre exclusivamente los procedimientos devaciamiento vesical, sondaje permanente y redireccionamiento al especialista del paciente en su país de residencia permanente o habitual.
15. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de incidentes o eventos producidos durante viajes realizados en contra de recomendación o prescripción del equipo profesional médico o de la Central de Asistencias.
16. No se prestará el servicio de asistencia respecto de gastos presentados a Más Seguro Travel para su reintegro pasados los 180 días de ocurrido el hecho.
17. No se prestará el servicio de asistencia respecto de los casos que no sean documentados o que la documentación requerida no sea presentada en los 180 días posteriores al servicio de asistencia. Estos casos serán cerrados sin pago alguno.
18. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de odontología general, endodoncia, exodoncia, enfermedad periodontal, ortodoncia, fisioterapia dental, terceros molares en cualquier circunstancia. Se atenderá la emergencia dental con la consulta, cuidados básicos, control de la inflamación y/o infección, estabilización del cuadro médico y redireccionamiento al odontólogo del paciente en su país de residencia permanente o habitual.
19. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de otorrinolaringología, por enfermedades crónicas, ni en caso de cirugía estética, cirugía funcional no emergente.
20. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de oftalmología por enfermedades crónicas, ni cirugía de excimer láser, pterigium, blefaroplastias, cirugía de estrabismo, ambliopía, lentes correctivos, lentes de sol, tratamientos de conducto lacrimonasal, biopsias ni exéresis de lesiones palpebrales antiguas. Tampoco se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de servicios de atención médica de control oftalmológico, así hayan sido prescritos por el médico tratante para la evaluación del seguimiento de una enfermedad diagnosticada durante el viaje y/o aquellas que tengan por objeto la reposición de medicamentos, lentes, lentes de contacto etc. por pérdida, robo u olvido de los mismos.

21. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de enfermedades endémicas o epidémicas cuando el Titular y/o Cliente no haya tomado las medidas preventivas.
22. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de trasplante de órganos y tejidos.
23. No se prestará el servicio de asistencia para eventos suscitados como consecuencia de actos de guerra declarada o no, insurrección, invasión del enemigo extranjero, guerra civil, terrorismo y alteraciones del orden público, asonadas, motines, huelgas y actos de autoridad.
24. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de intervenciones quirúrgicas que requieran la implantación o reparación de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas o artificiales como cabestrillos, sillas de ruedas, muletas, rodilleras férulas sin que su enumeración tenga carácter taxativo o el alquiler y/o adquisición de elementos afines a las mismas.
25. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de enfermedades de transmisión sexual, síndrome inmunológico de deficiencia adquirida (SIDA), el síndrome complejo relativo al SIDA (SCRS) y todas las enfermedades causadas o relacionadas con el virus HIV positivo.
26. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de controles de tensión arterial o enfermedades relacionadas con la hipertensión o hipotensión arterial, síncope o secuelas glandulares y sus consecuencias, salvo en cuanto a atención inicial de urgencia con compromiso vital hasta la estabilización de los signos vitales del Titular y/o Cliente.
27. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de enfermedades o condiciones oncológicas, diabetes, desordenes cardiovasculares incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis, y aquellas que presenten un compromiso inmunológico, ya sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento, sin que esta enumeración tenga carácter taxativo.
28. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de control y/o complicaciones relacionadas a varices, trombosis, hemorroides, trombocitopenia.
29. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos como consecuencia de la práctica profesional, ni de deportes peligrosos, como automovilismo, motociclismo, boxeo, buceo, aladeltismo, parapente, jet-sky, sky acuático, trekking, rafting, alpinismo, paracaidismo, bungee jumping, aviación, triatlón, voleibol, básquet, baseball, rugby, hockey sobre césped y hielo, hockey sobre patines, patinaje artístico sobre pista o sobre hielo, competencias aeróbicas y/o deportivas de todo tipo, tanto profesionales como amateur, deportes invernales practicados fuera de pistas reglamentarias, uso de trineos o medios de deslizamiento afines, carreras de caballos, de bicicletas, cualquier clase de carrera de automóvil de exhibiciones, ballet, acrobacia, etc., sin que la enumeración tenga carácter taxativo. En estos casos Más Seguro Travel no está obligado a la asistencia por accidentes o enfermedades derivadas de estas prácticas, salvo que se pague la tarifa adicional correspondiente y se contrate el producto especificando en sus condiciones particulares los beneficios amparados sobre esta exclusión.
30. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de accidentes ocurridos en vuelos ilegales o sin licencia, así como aquellos en los cuales tenga incidencia el hecho de ser parte de la tripulación.
31. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de accidentes o enfermedades relacionadas con la participación del Titular y/o Cliente como parte de cuerpos armados, de policía o bomberos.
32. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de accidentes o enfermedades

consecuencia del trabajo fuera del país de residencia permanente o habitual del Titular y/o Cliente.

33. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de eventos y sus consecuencias de Eventos de la Naturaleza, tales como; Tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural, con carácter extraordinario.
34. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, terrorismo, la intervención del Titular y/o Cliente en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil o militar, y alteraciones del orden público.

DÉCIMA TERCERA. - RESERVA.

Más Seguro Travel se reserva el derecho de exigir al Titular y/o Cliente el reembolso de cualquier gasto que haya sido efectuado indebidamente, ya sea por la prestación de servicios no contratados, por servicios brindados fuera del período de vigencia, o en aquellos casos en los que se determine que no cumplen con las condiciones contratadas según lo establecido en la cláusula correspondiente o de manera diferente a lo estipulado en el presente contrato de asistencia.

DÉCIMA CUARTA. - SERVICIOS ADICIONALES.

Más Seguro Travel podrá ofrecer servicios adicionales a los incluidos originalmente en el plan de asistencia, sin que estos generen un impacto en las tarifas vigentes del contrato. Estos servicios adicionales estarán disponibles para el Titular y/o Cliente durante la vigencia del contrato.

Más Seguro Travel se reserva el derecho de modificar, agregar o eliminar dichos servicios adicionales a su exclusivo criterio y sin necesidad de previo aviso.

DÉCIMA QUINTA. - SERVICIOS NO ACUMULATIVOS.

Más Seguro Travel no proporcionará los servicios de asistencia al viajero contemplados en este contrato ni efectuará reembolsos de gastos bajo ninguna circunstancia si el Titular y/o Cliente ha solicitado o solicita prestaciones por el mismo problema o afección a otra empresa, ya sea antes, durante o después de hacer la solicitud a Más Seguro Travel. Además, al tratarse de un servicio de asistencia, este no podrá ser considerado en ningún caso como un seguro primario ni sustituirá las coberturas de seguros médicos u otros seguros contratados por el Titular y/o Cliente. En caso de que el Titular y/o Cliente disponga de una cobertura de seguro internacional, deberá gestionar directamente dicha cobertura con la aseguradora correspondiente, sin involucrar a Más Seguro Travel en el proceso de reclamación o reembolso.

DÉCIMA SEXTA. - CONFIDENCIALIDAD.

Tanto EL CLIENTE como Más Seguro Travel reconocen que, para cumplir con las obligaciones derivadas de este Contrato, será necesario intercambiar información confidencial y de naturaleza propietaria relacionada con los negocios y asuntos financieros de ambas partes, así como de sus subsidiarias y empresas afiliadas. Ambas partes se comprometen a no divulgar dicha

información, salvo cuando sea estrictamente necesario para sus empleados o agentes, o cuando la ley lo exija.

Las partes adoptarán las medidas razonables necesarias para garantizar que sus empleados, agentes o representantes no revelen esta información a terceros sin autorización. La obligación de confidencialidad permanecerá vigente incluso después de la finalización de este contrato de asistencia. Asimismo, en cualquier momento y a solicitud de la otra parte, deberán devolver o eliminar de forma inmediata cualquier material escrito o electrónico que contenga información confidencial o propietaria, sin conservar copias, extractos ni reproducciones, ya sea total o parcial, de dicho material.

Esta disposición asegura la protección continua de la información confidencial intercambiada durante la vigencia del contrato.

DÉCIMA SEPTIMA. - ARBITRAJE.

Para todos los efectos del presente contrato, las partes renuncian expresamente a su domicilio y fijan como sede la ciudad de Miami, Florida. Ambas partes acuerdan someterse a la jurisdicción y competencia de los árbitros del Centro de Arbitraje y Mediación, conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación y el Reglamento del mencionado Centro. El proceso de arbitraje se llevará a cabo de manera confidencial y estará a cargo de un tribunal compuesto por un solo árbitro. El arbitraje se realizará en derecho, y las decisiones del tribunal serán definitivas y vinculantes para ambas partes.

DÉCIMA OCTAVA. - SUBROGACIÓN.

Más Seguro Travel se subroga automáticamente, hasta el monto desembolsado por la prestación de un determinado servicio de asistencia, en todos los derechos y acciones que correspondan al Titular y/o Cliente o a sus herederos contra terceras personas, ya sean naturales o jurídicas, como resultado del evento que dio lugar al servicio prestado.

Al recibir la asistencia, el Titular y/o Cliente cede irrevocablemente a Más Seguro Travel todos los derechos y acciones indicados en esta cláusula, comprometiéndose a realizar todos los actos jurídicos necesarios para formalizar dicha subrogación y a colaborar plenamente en lo que se requiera. Si el Titular y/o Cliente se niega a suscribir o prestar la colaboración necesaria para ceder estos derechos a Más Seguro Travel, esta última quedará automáticamente eximida de la obligación de abonar los gastos de asistencia incurridos.

La subrogación incluye, sin limitación alguna, los derechos y acciones que puedan ejercerse contra cualquier persona natural o jurídica, sin limitación alguna, y en particular frente a terceros responsables de un accidente, sea de tránsito u otro tipo de incidente.

DÉCIMA NOVENA. - RIGUROSIDAD.

En caso de que alguna disposición o cláusula de este contrato de asistencia sea considerada ilegal, inválida o inaplicable bajo las leyes vigentes o futuras, dicha disposición podrá ser completamente rescindida. Este contrato deberá ser interpretado y ejecutado como si dicha disposición ilegal, inválida o inaplicable nunca hubiera formado parte del mismo. Las



disposiciones restantes continuarán en plena vigencia y efecto, salvo que el contrato sea terminado por cualquiera de las partes de conformidad con los términos establecidos en el mismo, y únicamente si la disposición rescindida no es esencial para el cumplimiento del objetivo general del contrato.

VIGÉSIMA. - AVISOS

Cualquier aviso que deba ser entregado a cualquiera de las partes deberá realizarse por escrito y enviarse mediante correo certificado o por correo electrónico con acuse de recibo, a las siguientes direcciones proporcionadas por cada parte:

Estados Unidos de Norte América

7815 SW 24 St, Suite 107

Miami, Florida. 33155

Correo electrónico: customerservice@massegurotravel.com