



**PROGRAMA DE SERVICIOS DE  
ASISTENCIA AL VIAJERO**

**CONDICIONES GENERALES**

# ÍNDICE

3

I. CONDICIONES

---

7

III. LÍMITES

---

13

V. BENEFICIOS OPCIONALES

---

19

VII. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

---

4

II. DEFINICIONES

---

7

IV. SERVICIOS PROVISTOS POR EL PLAN

---

17

VI. LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DEL PLAN

---

20

VIII. CONDICIONES GENERALES ADICIONALES

---

## I.CONDICIONES

**OCEAN INTERNATIONAL REINSURANCE COMPANY LIMITED.** en lo sucesivo también nombrado “la Compañía”, “Nosotros”, “Nuestros”, “Nuestro”, “Nos”, acuerda brindar a favor del Titular del Certificado y sus Dependientes Elegibles inscritos como tal, en lo sucesivo nombrado “Usted” “Sus” “Su”, los servicios de Asistencia al Viajero incluidos bajo el Plan durante el transcurso de un viaje en el exterior, fuera de su país de domicilio y residencia permanente, acorde con el número de días o fechas contratadas, sujeto en todos los aspectos a los límites especificados en la Tabla de Servicios y los términos y condiciones, limitaciones y exclusiones de este Plan, que sean considerados médicamente necesarios y aprobados por la Agencia Federal de Drogas y Alimentos (FDA) de los EE.UU. y pagados dentro de los costos Usuales, Razonables y Acostumbrados (URA), o a las tarifas especiales acordadas por la Compañía en la misma zona geográfica, país, o proveedor específico.

Es claramente entendido y aceptado por el Titular del Certificado y sus Dependientes Elegibles que los planes de asistencia no constituyen bajo ningún motivo un programa de seguridad social o de medicina prepagada, 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 Titular y/o sus dependientes. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por la Compañía 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 exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del Titular y/o dependientes 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 Operativa
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de la Compañía una vez que el Titular y sus dependientes regresen a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido, en el momento que cese la emergencia o cuando se haya alcanzado el límite máximo.

El Programa de Servicios de Asistencia al Viajero ofrece tres (3) planes:

**1. Viaje Único.** El Plan consiste en un (1) único viaje por el número de días o fechas contratadas, sin exceder ciento ochenta (180) días consecutivos fuera de su país de domicilio y residencia permanente, estando excluido cualquier período de residencia habitual, asidua, temporal o secundaria en el extranjero.

**2. D.30 Viajes Ilimitados.** El Plan consiste en trescientos sesenta y cinco (365) días de duración, permitiendo viajes ilimitados al extranjero, fuera de su país de domicilio y residencia permanente por un máximo de treinta (30) días consecutivos por viaje, estando excluido cualquier período de residencia habitual, asidua, temporal o secundaria en el extranjero. Si su plan cuenta con deducible, este deberá ser cubierto por el Titular en cada viaje realizado de acuerdo con la emergencia que se presente.

**3. D.60 Viajes Ilimitados.** El Plan consiste en trescientos sesenta y cinco (365) días de duración, permitiendo viajes ilimitados al extranjero, fuera de su país de domicilio y residencia permanente por un máximo de sesenta (60) días consecutivos por viaje, estando excluido cualquier período de residencia habitual, asidua, temporal o secundaria en el extranjero. Si su plan cuenta con deducible, este deberá ser cubierto por el Titular en cada viaje realizado de acuerdo con la emergencia que se presente.

Este Plan no proporciona o paga por ningún servicio de asistencia cuando, después de haberse solicitado copia del itinerario de viaje, boletos de viaje, y todas las páginas del pasaporte, estás no son presentadas a la Compañía, o no coinciden con las fechas del viaje.

**ELEGIBILIDAD.** Individuos de seis (6) meses a noventa y nueve (99) años de edad alcanzada, incluyendo los Dependientes Elegibles de seis (6) meses a sesenta y cuatro (64) años de edad alcanzada. El Titular del Certificado es responsable por notificar a la Compañía cualquier cambio en país de residencia.

Cuando el Titular del Certificado es un menor entre las edades de seis (6) meses y diecisiete (17) años, el Certificado es emitido a base de la información proporcionada por el padre que goce de la patria potestad o tutor legal del menor en el momento de inscripción. La Compañía queda expresamente exonerada de toda responsabilidad u obligación, concerniente o relacionada, mientras el menor esté viajando en custodia y cuidado del transportista comercial común o cualquier otra entidad o servicio de transporte de pasajeros. La responsabilidad y obligaciones de la Compañía están estrictamente limitadas a las establecidas bajo el Plan de Asistencia al Viajero en Línea.

**OTRAS COBERTURAS.** El Titular del Certificado y sus Dependientes Elegibles registrados como tal, están obligados a comunicar a la Compañía de cualquier otra cobertura de viaje, gastos médicos o cualquier otra cobertura similar con otra compañía. En ningún caso, la Compañía prestará o pagará por servicios de asistencia por duplicado cuando el Titular del Certificado y/o sus dependientes estén cubiertos o estén solicitando asistencia a través de otro plan de asistencia, póliza o anexo por los mismos servicios, incluso con la Compañía o con una compañía afiliada. Si esto ocurre, la Compañía sólo será responsable por el pago de los servicios bajo los términos y condiciones del plan de asistencia, póliza o anexo de más antigüedad en vigencia con la Compañía.

**INHABILIDAD DE PROVEER ASISTENCIA.** En lugares donde no es posible prestar la asistencia inmediata por falta de la infraestructura adecuada, áreas con población reducida, rural o fuera de la zona urbana o en el caso de eventos de circunstancias imprevisibles o de fuerza mayor fuera de nuestro control o anticipación, la Compañía

quedará exonerada de toda responsabilidad. La Compañía acuerda llevar a cabo sus compromisos dentro del menor plazo posible bajo las circunstancias.

**CONDICIONES MÉDICAS PREEXISTENTES Y RECURRENTES.** Las obligaciones contraídas por este Plan sólo aplicarán en aquellos eventos, accidentes y enfermedades inesperados que ocurran por primera (1ra) vez después de la Fecha de Inicio del viaje. El Plan excluye toda condición médica preexistente y/o recurrente, crónicas o no, conocidas o no por el Titular del Certificado y los Dependientes Elegibles inscritos como tal, así como aquellas enfermedades con tratamientos en curso, sus consecuencias y agudizaciones o cualquier otro evento provocado o resultante de estas, excepto si se indica de otro modo en la Tabla de Servicios.

**ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL.** La Compañía acuerda proporcionar veinticuatro (24) horas al día durante los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, los servicios de asistencia al viajero requeridos por una situación o evento de emergencia que ocurre durante el transcurso de un viaje en el extranjero, fuera del país de domicilio y residencia permanente, acorde con el Plan contratado.

La Compañía proporciona los servicios de asistencia al viajero a través de su Central Operativa, responsable por gestionar, coordinar y/o pagar los servicios provistos bajo el Plan, sujetos en todos los aspectos a los límites, términos y condiciones del mismo.

La hora utilizada para determinar la fecha en que inicia o finaliza un servicio, así como la hora para establecer la Fecha de Efectividad o Fecha de Terminación del Plan, será la hora del país donde el servicio es proporcionado.

Únicamente aquellas personas registradas por el Titular del Certificado como Dependientes Elegibles y cuyos nombres se indican en el Certificado emitido por la Compañía, tendrán derecho a los servicios proporcionados por el Plan, intransferible a terceras personas.

Cualquier persona inscrita bajo el Plan acuerda que los servicios proporcionados por el Programa de Asistencia al Viajero son de medio y no de resultados, por consiguiente, la Compañía está exenta de toda responsabilidad derivada de, sin estar limitado a, cualquier mala praxis, la negligencia, el error, inexperiencia, la imprudencia o falta de organización de los proveedores o entidades que prestan los servicios en cada caso.

#### MÁXIMO PERÍODO DE ASISTENCIA

**Plan de Viaje Único.** Los servicios de asistencia serán proporcionados durante el transcurso de un viaje de acuerdo con el número de días o fechas contratadas por usted, sin que exceda ciento ochenta (180) días consecutivos en una misma ubicación o zona geográfica. La finalización del viaje implicará el cese automático de todos los servicios bajo el Plan, incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento de finalizar este período, exceptuando aquellas hospitalizaciones iniciadas en las cuales los servicios continuarán por un período complementario de cinco (5) días máximo. El Período de Vigencia de este Plan equivale

al número de días o fechas registradas por un (1) único viaje, y termina automáticamente al finalizar el viaje.

**Plan de Viajes Ilimitados (D.30 & D.60).** Los servicios de asistencia serán proporcionados durante el transcurso de un viaje sin que exceda el máximo de días consecutivos otorgado por el Plan contratado, según se indicado en el Certificado emitido por la Compañía. La finalización de los treinta (30) o de los sesenta (60) días consecutivos, según el Plan contratado, o la terminación del viaje que implica el cese automático de todos los servicios bajo el Plan, incluyendo aquellos servicios iniciados y en curso al momento de finalizar este período, excepto por aquellas hospitalizaciones iniciadas en las cuales los servicios continuarán por un período complementario de cinco (5) días máximo. El Plan consiste en trescientos sesenta y cinco (365) días, y termina automáticamente al finalizar este período, a las 12:01 a.m. hora estándar en la fecha del país donde se compra el Plan.

**Períodos de Espera.** Cualquier Plan comprado después de la Fecha de Inicio, tendrá un Período de Espera de setenta y dos (72) horas y por tanto, la cobertura entrará en vigor una vez superado este periodo. En el caso de que la solicitud sea para adquirir un nuevo Certificado estando el Titular y sus Dependientes Elegibles en viaje la nueva emisión deberá realizarse antes de la finalización del Certificado en vigencia. En ninguna circunstancia el nuevo Certificado podrá ser utilizado para iniciar o continuar tratamiento y/o asistencia para condiciones surgidas durante la vigencia del Certificado inicial.

El nuevo Certificado adquirido tendrá un periodo de espera de ocho (8) días para gastos por Covid-19 y setenta y dos (72) horas para cualquier otro gasto contemplado dentro del plan de servicios seleccionado.

**Cancelación del Plan.** Si el Titular del Certificado decide cancelar el Plan, deberá enviar un correo electrónico a [service@redbridgeassist.com](mailto:service@redbridgeassist.com) con no menos de setenta y dos (72) horas de anticipación a la Fecha/Hora de Inicio del viaje. Una vez recibido, nosotros procederemos a invalidar todos los documentos y reembolsar el pago recibido, menos un diez (10%) por ciento del costo total del Certificado, por el mismo método de pago utilizado en el momento de la compra. La Compañía no reembolsará el pago si, la solicitud de cancelación es recibida dentro de las setenta y dos (72) horas o menos a la Fecha de Inicio del viaje contratado. Adicionalmente, en el Plan de Viajes Ilimitados, no se reembolsará el pago cuando la solicitud de cancelación sea recibida después de iniciar el primer viaje.

## II. DEFINICIONES

Estas definiciones aplicarán siempre que el término específico sea utilizado en el texto de este documento.

**Accidente** significa cualquier evento o situación imprevista, de un daño corporal que sufre el Titular del Certificado y/o sus Dependientes Elegibles, 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 Titular y/o sus Dependientes se encuentran excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Titular del Certificado y sus Dependientes tendrán cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del Plan Contratado.

**Central Operativa** significa el centro de atención y el equipo de profesionales que coordinan la prestación de los servicios de asistencia.

**Certificado** significa el documento emitido por la Compañía que indica el Plan Contratado, período de duración, nombre del Titular del Certificado y de cualesquiera otras personas inscritas como Dependientes bajo el Plan y cualquier otra información importante.

**Condición Recurrente** significa desorden, síntoma, Enfermedad o lesión, condición Crónica o Congénita que emerge repetidamente.

**Covid-19** significa una enfermedad respiratoria causada por el coronavirus llamado SARS-CoV-2 de rápida propagación entre humanos y declarado por la Organización Mundial de Salud como pandemia en marzo 2020.

**Días Calendarios** significa los trescientos sesenta y cinco (365) días del año calendario.

**Días Laborables** significa los días hábiles durante el año calendario.

**Deducible** significa el monto fijo y determinado que es responsabilidad del Titular y deberá ser abonado por éste antes de brindársele la primera asistencia médica, en concepto de pago inicial obligatorio por los gastos que dicha asistencia origine. El beneficio comienza una vez satisfecho el Deducible.

**Dependientes Elegibles** significa el cónyuge o Pareja de Hecho (según se define) del Titular del Certificado e hijos solteros de ambos hasta la edad de dieciocho (18) años residiendo y dependiendo económicamente de estos; o en el caso de hijos solteros hasta los veinte y tres (23) años que estén matriculados como estudiantes a tiempo completo en una universidad o escuela superior acreditada y financieramente dependiente de los padres.

**Deportes Profesionales** significa la práctica, entrenamiento, eventos deportivos privados o públicos, de deportes por la que una persona recibe compensación económica o cualquier tipo de remuneración o beneficio, en forma directa o indirecta; las actividades deportivas recurrentes (hobby) recibiendo algún tipo de auspicio, donación, ayuda, o provecho por los gastos que conlleva la práctica de dicha actividad y la práctica o participación activa en toda clase de competencias.

**Deportes Amateur** significa cualquier actividad, evento atlético o deportivo de cualquier clase, en donde los participantes compiten sin remuneración, incluyendo las sesiones de práctica y entrenamiento para el mismo.

**Deportes Peligrosos** significa cualquier actividad, competencia, evento atlético o deportivo de cualquier clase, tanto de naturaleza privada, pública, profesional o amateur, incluyendo las sesiones de práctica y entrenamiento para el mismo, que presente un alto grado de riesgo o peligro para la integridad física y/o emocional de la persona. Los Deportes Peligrosos incluyen pero no están taxativamente limitados a: fútbol americano, rugby, aviación; saltos o puentismo (bungee), escalada de edificios, torrentismo, escalada, puénting, espeleología, skeleton, la caza de animales, bobsleigh, tiro al arco, tiro fusil; carreras de caballos; carreras en vehículos de motor, automóviles, motocicletas, motonetas, etc; ski, snowboard y/u otros deportes invernales de cualquier tipo, hockey, montañismo o alpinismo; carreras en lancha, pesca submarina, buceo, rafting; boxeo, artes marciales, lucha libre; acrobacia, paracaidismo, paramotor, parapente, aeromodelismo, ultraligeros, ala delta, las excursiones a regiones o zonas inexploradas, entre otros.

**Deportes Recreacionales** significa cualquier actividad o deporte de naturaleza privada, no profesional, amateur o competitivo, realizado estrictamente en carácter recreativo, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin, tal como recorridos o paseos en automóviles, bicicletas, motocicletas o en vehículos similares, ya sea en calidad de pasajero o conductor, siempre que dichos recorridos o paseos no constituya un evento atlético, deportivo o competencia y que no sea un Deporte Peligroso.

**Desastre Natural** significa un evento climatológico de gran magnitud, causado por fuerzas naturales resultando en un estado de emergencia que afecta o pelagra la vida, integridad personal y propiedades de un grupo de personas. Ejemplos de desastre natural incluye: huracanes, tornados, terremotos, incendios, inundaciones, erupciones volcánicas y tsunamis, entre otros.

**Enfermedad** significa una invalidez, condición o trastorno físico o mental, que causa un impacto adverso en su estado de salud.

**Enfermedad Aguda** significa el proceso corto y relativamente severo de 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** significa la patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

**Enfermedad Crónica** significa todo proceso patológico continuo, repitente y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.

**Enfermedad o Condición Médica Preexistente** significa todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la Fecha de Efectividad del Plan o Fecha de Inicio 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 Titular del Certificado y sus Dependientes, que

haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Titular del Certificado y/o sus Dependientes 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 Efectividad del Plan de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje. También es considerado una Condición Preexistente, si: a) a usted le han aconsejado consultar un médico; b) usted ha consultado un médico y/o le han recomendado un tratamiento; o c) usted tiene o ha tenido síntomas que hace que una persona prudente consulte a un Médico o proveedor de servicios médicos.

**Enfermedad o Condición Médica Recurrente** significa regreso, repetición u aparición de la misma Enfermedad o condición luego de haber sido tratada.

**Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista** significa Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la Fecha de Efectividad del Plan de asistencia.

**Enfermedad Grave** significa 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.

**Emergencia Médica** significa una Enfermedad o Accidente que pone en peligro la vida de la persona o la vitalidad de alguno de sus órganos en riesgo y por la cual requiere atención médica inmediata.

**Equipaje** significa todas las posesiones personales, incluyendo maletas y bultos acarreados durante un viaje, despachado y registrado con el Transportista Comercial Común.

**Equipo Médico** significa el personal médico de la Compañía que evalúa, gestiona y aprueba el acceso a los servicios de asistencia médica en conformidad con las presentes condiciones.

**Estación o Terminal** significa la facilidad para la llegada/salida de pasajeros y carga, con itinerarios regulares programados, también denominado punto de entrada o salida.

**Familiar Cercano/Inmediato** significa el cónyuge o Pareja de Hecho (según se define), hijos biológicos, hijastros, hijos adoptados legalmente, padres y hermanos del Titular del Certificado o sus Dependientes Elegibles.

**Fecha de Efectividad** significa la fecha en que el Plan entra en vigor.

**Fecha de Expiración** significa la fecha en que el Plan termina o deja de estar vigor.

**Fecha de Inicio** significa la fecha en la cual comienza el viaje al exterior.

**Fecha de Terminación** significa la fecha en que termina la prestación de todos los servicios.

**Fuerza Mayor** significa un evento o circunstancia imprevista, súbita e involuntaria que impide la asistencia inmediata.

**Herido o Enfermo** significa la persona sufriendo los resultados de un Accidente o Enfermedad inesperada resultando en una Emergencia Médica.

**Hospital** significa una entidad o centro médico licenciado como tal, en la jurisdicción donde está ubicado y su función principal es:

a. proporcionar cuidados médicos, tratamientos y servicios quirúrgicos en sus facilidades a pacientes internos y ambulatorios;

b. recibe compensación de pacientes y proveedores de seguros por dichos servicios;

c. opera bajo la dirección y supervisión de un equipo de médicos licenciados;

d. provee servicios de enfermería las 24 horas, prestados y supervisados por enfermeros licenciados; y

e. cuenta con equipos y facilidades en sus instalaciones para cirugía mayor (o un acuerdo contractual por escrito con un Hospital acreditado en la práctica de procedimientos quirúrgicos).

Una facilidad o parte de esta, cuya operación regular y principal es un centro de descanso, facilidad de cuidados de enfermería, centro de convalecencia, y/o hogar de ancianos, vida auxiliada o cuidados, facilidad de salud mental, o facilidad destinada para el tratamiento de droga adicción, alcoholismo y/o cualquier otro problema de abuso de sustancias no es considerada un "Hospital". Hospital no significa cualquier entidad o institución, gubernamental o no, en la cual la persona recibe tratamiento y no le es requerido pagar.

**Medicamentos de Marca** significa cualquier droga o medicina elaborada y sintetizada por un laboratorio responsable por su investigación, que posee una patente y marca registrada, y el ingrediente activo y la marca figuran en el envase del producto.

**Medicamento Genérico** significa cualquier droga o fármaco comercializado sin marca registrada, de costo reducido, químicamente idéntico a la marca comercial registrada ya que ambos tienen los mismos ingredientes activos como sustancia.

**Medicamento Prescrito** significa cualquier droga o medicamento aprobado por la Administración de Drogas y Alimentos de EE. UU. o cualquier otra entidad reglamentaria, con restricción legal para su uso, y que sólo puede ser dispensado por prescripción de un médico licenciado o farmacéutico en la jurisdicción donde se distribuye para su uso.

**Médico o Especialista** significa un individuo graduado y licenciado como tal, sin estar limitado a médico o doctor en medicina (MD, PHD, DO), dentista (DDS o DMD), en la jurisdicción donde ejerce su profesión dentro del alcance de su licencia.

**País de Domicilio y Residencia Permanente** significa el país donde el Titular del Certificado y los Dependientes Elegibles mantienen su residencia legal permanente, también en lo sucesivo nombrado por separado como “país de domicilio” y “país de residencia permanente”.

**Pareja de Hecho** significa la persona de dieciocho (18) años o más, conviviendo con el Titular del Certificado por lo menos seis (6) meses antes a la Fecha de Efectividad del Plan, manteniendo una relación de derecho común financieramente interdependiente que pueda ser evidenciada en una declaración jurada y cualquier otro documento idóneo, de ser requerido.

**Plan Contratado/Plan** significa el Plan de Servicios de Asistencia al Viajero comprado en línea a la Compañía, o a través de un intermediario o por cualquier otra forma o medio aprobado por la Compañía, el cual contiene la descripción, términos y condiciones, limitaciones y exclusiones de todos los servicios proporcionados bajo el Plan Contratado, también referido como “Plan”.

**Proveedor de Servicios** significa la persona o entidad independiente, contratada para suministrar los servicios o artículos a un costo determinado.

**Programa de Asistencia al Viajero** significa los servicios de asistencia proporcionados en el Plan ofrecido por la Compañía.

**Usual, Razonable y Acostumbrado** significa la tarifa o costo establecido por la mayoría de los Proveedores de Servicios por un artículo o servicio igual o similar, dentro de una misma Zona Geográfica, también conocido como UCR por sus siglas en inglés.

**Repatriación o Repatriar** significa el regreso de la persona enferma o lesionada al País de Domicilio y Residencia Permanente o en caso de muerte sus restos mortales.

**Residencia Temporal** en el Extranjero significa cualquier residencia asidua, frecuente, temporal o secundaria en el extranjero, fuera del País de Domicilio y Residencia Permanente, incluyendo los períodos por estudios o trabajo en el exterior.

**Servicios de Asistencia** significa los servicios proporcionados bajo el plan.

**Titular del Certificado (Cliente)** significa la persona comprando el Plan de Asistencia al Viajero a favor de los Dependientes Elegibles registrados como tal y cuyo nombre aparece en el Certificado.

**Terrorismo o Acto Terrorista** significa cualquier acto, actividad o complot violento premeditado, planeado o llevado a cabo por grupos clandestinos o agentes contra civiles u objetivos no combatientes, que lesiona o mata individuos o causa daños sustanciales para alcanzar un objetivo político, étnico o religioso, declarado por una entidad gubernamental autorizada.

**Transportista Comercial Común** significa el método de transporte de pasajeros y carga, ya sea por aire, tierra o mar, sujetos a itinerarios regulares y tasas publicadas, en lo sucesivo también nombrado como “transportista”.

**Viaje Cubierto** significa un viaje fuera de su País de Domicilio y Residencia Permanente durante el período de tiempo o las fechas seleccionadas por usted, que pueda evidenciarse con los boletos de viaje y todas las páginas del pasaporte, si se estima necesario.

**Viaje** significa la salida al exterior de su País de Domicilio y Residencia Permanente y el regreso posterior al mismo. Para efectos de este Plan, el viaje inicia una vez pasado el punto de seguridad de salida en la Terminal de su País de Domicilio y Residencia Permanente y termina a su regreso una vez pasado el punto de inmigración y aduana de llegada en la Terminal internacional de su País de Domicilio y Residencia Permanente.

**Zona o Área Geográfica** significa un país, ciudad, región o localización utilizada por la Compañía para determinar la residencia y el costo de servicios y artículos, igual o similar, dentro de una misma área.

### III. LÍMITES

El límite por servicio y la cantidad del Deducible (si es seleccionado) especificado en la Tabla de Servicios se expresan en dólares de los EE.UU. equivalente a la moneda local donde ocurrió la Emergencia. En todos los eventos, estos límites representan la cantidad máxima del beneficio reconocido bajo el Plan. La suma de todos los gastos relacionados con los servicios médicos provistos bajo el Plan no deberá exceder la cantidad límite máxima indicada en la Tabla de Servicios, Inciso I.1.

### IV. SERVICIOS PROVISTOS POR EL PLAN

Todos los servicios descritos a continuación están sujetos a los límites especificados en la Tabla de Servicios.

Este Plan expresamente excluye toda condición médica preexistente y/o recurrente, crónicas o no, conocidas o no por el Titular del Certificado y los dependientes inscritos como tal, así como enfermedades con tratamientos en curso, sus consecuencias, complicaciones y agudizaciones o cualquier otro evento provocado o resultante de estos.

#### a.SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Estos servicios son prestados por proveedores o entidades de servicios independientes autorizados por la Compañía y solo comprenden el tratamiento urgente y la estabilización medicamentosa necesaria de una emergencia médica, dental o accidente que le impida la continuación del viaje en el exterior.

Este Plan solo proporciona servicios médicos en conexión con una condición médica o lesión que sea identificado por la Compañía como una emergencia; excepto por aquellas enfermedades y lesiones excluidas por este Plan, y solo hasta que la Compañía determine que tal condición o lesión por la cual se requirieron los servicios ya no constituye una emergencia.

**1. Servicios Hospitalarios.** Habitación semiprivada, alimentación, cuidados de enfermería, sala de cirugía, unidad de cuidados intensivos o especializados, anestesia, transfusión de sangre, oxígeno y otros suministros médicos, tal como yesos, vendajes, muletas, bastón, cabestrillos y férulas, entre otros.

- Pago de Facturas a Proveedores Médicos. Coordinación de pago directo a Proveedores de Servicio. No hay necesidad de que el Titular del Certificado y/o sus Dependientes Elegibles paguen directamente al proveedor por los gastos médicos, siempre y cuando se comuniquen con la Compañía para solicitar asistencia. La Compañía emitirá una Pre-Certificación autorizando el servicio cubierto y los gastos incurridos hasta el límite máximo de cobertura indicado en la Tabla de Servicios.

- Condiciones Preexistentes. Cuidado médico para la estabilización de emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica. Se cubrirá hasta el monto límite especificado en la Tabla de Servicios. 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 Operativa se reserva el derecho de evaluar y notificar al paciente el tratamiento más adecuado y/o la repatriación a su país de residencia.

- Covid-19. Servicios médicos para la estabilización de la enfermedad siendo el Titular y/o sus dependientes positivos al virus. El Titular y sus dependientes deberán siempre y sin excepción entrar en contacto con la Central Operativa, quienes a su vez coordinarán una cita virtual por Telemedicina y, de acuerdo con el dictamen brindado por el Departamento Médico (Equipo Médico), si el Titular y/o sus dependientes presenta sintomatología relacionada al COVID-19, la Central Operativa coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta límite máximo de cobertura indicado en la Tabla de Servicios. Dentro del beneficio médico por Covid-19 se incluirán dos (2) pruebas de detección medicamentosa necesarias, hasta la cantidad sublímite por esta enfermedad. En ninguna circunstancia se cubrirán pruebas de detección que sean de necesidad para el ingreso o regreso a cualquier país. Toda prueba será aprobada dentro de los primeros 5 días posteriores a los síntomas, siempre y cuando sea medicamentosa necesaria y haya sido notificada a la Central Operativa.

- Deportes Recreacionales. Cuidado médico para la estabilización de Emergencia Médica sufrida a causa de la práctica de deportes cuando la misma sea realizada exclusivamente en carácter recreativo, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin, hasta el límite especificado en la Tabla de Servicios. Quedan excluidos de este beneficio toda práctica de Deportes Peligrosos, Profesionales o Amateurs.

**2. Servicios de Médicos y Especialistas.** Consultas, tratamientos y procedimientos quirúrgicos prestados por un médico o especialista licenciado.

**3. Medicamentos Prescritos.** Medicamentos prescritos para tratar la emergencia por el médico tratante en el país donde ocurrió el evento.

**4. Pruebas de Diagnóstico.** Laboratorios de orina y sangre, rayos-x, electrocardiograma y cualquier otra prueba urgente requerida para el diagnóstico de una emergencia.

**5. Emergencia Dental.** Limitado al tratamiento del dolor y control de la inflamación o infección derivados de una urgencia, debida o causada por un trauma o accidente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado en este plan se encuentran excluidos de la cobertura.

Este Plan no cubre los gastos incurridos después de la fecha en que termina la emergencia, incluso en aquellos casos en que los gastos fueron incurridos para el tratamiento en curso de la emergencia médica, como consultas y otros servicios médicos de seguimiento.

#### **b.SERVICIOS DE ASISTENCIA POR EMERGENCIA**

Estos servicios son ofrecidos por proveedores o entidades de servicios independientes, autorizados por la Compañía.

**1. Traslado terrestre o aéreo por Emergencia Médica.** Proporciona traslado terrestre hasta la facilidad hospitalaria más cercana para recibir la asistencia médica necesaria para la estabilización y tratamiento de la emergencia. Cuando el tratamiento médico adecuado no esté disponible en el área donde se encuentra la persona enferma o herida y le médico que le atiende certifique por escrito la necesidad urgente de trasladar al paciente hasta la facilidad médica más cercana donde se disponga el cuidado médico y tratamiento adecuado, la Compañía, tras determinar la validez y urgencia del caso, coordinará el traslado médico aéreo según las posibilidades y circunstancias del caso, hasta la cantidad sub límite por este beneficio acorde con el límite máximo del Plan contratado, según indicado en la Tabla de Servicios, Inciso II.1. Si la persona herida o enferma y/o sus acompañantes decidiera proceder con el traslado médico aéreo, contradiciendo la opinión de la Compañía, todo los costos y responsabilidades en conexión con el traslado y sus consecuencias serán entera responsabilidad de la persona herida o enferma y/o de sus acompañantes, exonerando a la Compañía y sus afiliadas de toda responsabilidad u obligación relacionada con esto.

**2.Repatriación por Emergencia Médica.** Cuando la Compañía considere necesario repatriar a la persona herida o enferma y siempre que el médico que le atiende en el lugar donde ocurrió la emergencia certifique por escrito que el paciente está medicamente estable, la repatriación médica hasta el país de residencia permanente se llevará a cabo por vuelo regular o ambulancia aérea dentro de las posibilidades y circunstancias del caso aprobadas por la Compañía, hasta la cantidad sub límite por este beneficio acorde con el límite máximo del Plan contratado, según especificado en la Tabla de Servicios, Inciso II.2. Si la persona herida o enferma y/o sus acompañantes, decidieran proceder con la repatriación contradiciendo la opinión de la Compañía, todos los costos y responsabilidades en conexión con la repatriación y sus consecuencias, será entera responsabilidad y riesgo de la persona herida o enferma y/o de sus acompañantes, exonerando a la Compañía y sus afiliadas de toda responsabilidad u obligación relacionada con esto.

**3.Estadía en Hotel por Convalecencia.** Este beneficio requiere prescripción médica y certificación escrita por el médico que le atiende en el lugar donde ocurre la emergencia, indicando la finalidad de inmovilización de la persona herida o enferma como resultado directo de una emergencia, sin prerrogativa para viajar durante el período de convalecencia y siempre que la Compañía determine la validez y urgencia del caso y autorice el pago por la estadía en hotel de la persona convaleciente durante el proceso de recuperación, inmediatamente después de haber sido dado de alta del Hospital y hasta el límite máximo y número de días indicado en la Tabla de Servicios.

**4.Estadía en Hotel por Covid-19 Positivo en el Exterior.** Este beneficio solo paga por la estadía en un hotel según se indica en la Tabla de Servicios, cuando usted haya viajado al exterior y dado positivo en la prueba para Covid-19 durante el viaje y ello impida el regreso del Titular y/o sus dependientes a su domicilio o residencia habitual o bien, la continuación del viaje en la forma prevista en el itinerario original. Solo se pagarán los gastos adicionales de alojamiento no previstos en el itinerario original, realizados por el Titular exclusivamente durante el periodo de confinamiento por mandato público hasta un máximo de catorce (14) días. Los gastos adicionales de alojamiento incluirán únicamente los gastos realizados en concepto de hospedaje, sin extras, incluyendo llamadas telefónicas, uso de mini-bar, alimentación o entrega de comidas, alquiler de películas u otros servicios de entretenimiento. Este beneficio no cubre una cuarentena preventiva impuesta por la autoridad local en el extranjero, pruebas para Covid-19 necesarios para el ingreso a un país de destino, o la estadía de otras personas viajando con usted que no son afectadas con el Covid-19.

**5.Traslado de Acompañante.** En caso de que el Titular del Certificado viajando solo o en la única compañía de un menor de edad se vea obligado a un confinamiento hospitalario proyectado a extenderse por más de cinco (5) días consecutivos como resultado directo de una Emergencia Médica o Accidente, la Compañía pagará por los gastos de transporte (clase económica) de la persona designada por el Titular del Certificado para acompañar al paciente mientras se encuentre hospitalizado. La Compañía comprobará la validez del caso y será responsable de aprobar y determinar el medio y disponibilidad del traslado.

**6.Estadía en Hotel para Acompañante.** La Compañía coordinará y pagará por los gastos de estadía en un hotel y necesidades esenciales para una (1) persona designada a permanecer con el Titular del Certificado mientras se vea obligado a confinamiento hospitalario proyectado a extenderse por más de cinco (5) días como resultado directo de una Emergencia Médica o Accidente, hasta el límite máximo y número de días indicado en la Tabla de Servicios.

**7.Garantía de Regreso.** La Compañía pagará por la diferencia en el costo del pasaje o penalidad impuesta por el transportista para el regreso de la persona herida o enferma y un (1) acompañante hasta el país de domicilio y residencia permanente, en una fecha diferente a la originalmente programada; pero solo si, dicho cambio es resultado directo de una emergencia médica. La Compañía será responsable de aprobar y determinar el medio y disponibilidad del transporte.

**8.Regreso retrasado por Covid-19.** La Compañía pagará por la diferencia o penalidad impuesta por el transportista para el regreso del Titular del Certificado y/o sus dependientes en clase económica del mismo medio de transporte contratado, desde el lugar en que se encuentra hasta el país de domicilio y residencia permanente, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o limitada de regreso y no pueda respetar dicha fecha a raíz de diagnóstico positivo de Covid-19, que impida el regreso a su domicilio o residencia. Las pruebas realizadas para Covid-19 a fin de retornar al país de residencia habitual no están cubiertas.

**9.Regreso de Acompañante de 15 Años o Menos o Adulto Mayor de 75 años.** La Compañía coordinará y pagará por la transportación de cualquier dependiente de quince (15) años o menos y/o adulto mayor a setenta y cinco (75) años viajando en única compañía del Titular del Certificado y como resultado directo de una emergencia que requiera hospitalización del Titular, y el menor y/o adulto mayor que necesite asistencia para regresar a su país de domicilio y residencia permanente y no tenga ninguna persona o entidad que le asista con la situación. En tal caso, la Compañía aprobará un (1) acompañante y coordinará el regreso del menor y/o adulto mayor por el medio de transporte más adecuado en clase económica, sujeto a disponibilidad en tarifa y sin exceder la cantidad máxima de este beneficio.

**10.Repatriación Funeraria.** En caso del fallecimiento súbito de una persona cubierta durante un viaje en el extranjero como resultado directo de una emergencia o accidente que no esté excluido bajo el Plan, la Compañía coordinará y pagará por la repatriación de los restos mortales o restos cremados (si fuese requerido en la jurisdicción en donde ocurre la muerte) hasta el lugar de inhumación en el país de domicilio y residencia permanente, por el medio de transporte que la Compañía considere apropiado. Este beneficio no cubre el costo del féretro definitivo, o de los servicios funerarios, de sepultura o cremación.

#### **11.Muerte Accidental y Desmembramiento**

En el caso de que el Titular del Certificado y/o Dependientes Elegibles sufran una pérdida corporal permanente o pérdida de la vida, como resultado directo de un Accidente que ocurra durante el transcurso de un Viaje en el extranjero, la Compañía pagará por los servicios especificados en la Tabla de Pérdidas y Beneficios

**Elegibilidad.** Este beneficio solo aplica al Titular del Certificado y su cónyuge o Pareja de Hecho (según se define) entre las edades de veinte (20) años hasta sesenta y cinco (65) años e hijos Dependientes, entre las edades de veinte (20) años a veintitrés (23) años. Este beneficio termina cuando el Titular del Certificado o su cónyuge o Pareja de Hecho alcanza la edad de setenta (70) años. Para los hijos Dependientes, este beneficio termina cuando el Dependiente alcanza la edad de veinticuatro (24) años.

**Tabla de Pérdidas y Beneficios.**

Con respecto al beneficio por Desmembramiento, “pérdida” significa una mano o un pie por separación total a través o más arriba de la muñeca o la coyuntura del tobillo. Con respecto a un ojo “pérdida” significa la pérdida total e irrecuperable de la vista por dicho ojo. El pago de esta cobertura está sujeto a la Tabla de Pérdidas y Beneficios descrita a continuación:

- La vida - 100% de la cantidad asegurada
- Una mano - 50% de la cantidad asegurada
- Un pie - 50% de la cantidad asegurada
- Un ojo - 50% de la cantidad asegurada
- La pérdida de más una extremidad resultante de un Accidente 100% de la cantidad asegurada.

**Reducción del Beneficio.** El beneficio especificado en la Tabla de Pérdidas se reduce automáticamente en un cincuenta por ciento (50%), cuando el Titular del Certificado o su cónyuge o Pareja de Hecho alcanza la edad de sesenta y seis (66) años, manteniendo posteriormente el beneficio invariable hasta alcanzar la edad de setenta (70) años, fecha de terminación de este beneficio. En ningún caso, el monto de este beneficio podrá exceder el límite seleccionado por Servicios Médicos por Emergencia indicado en el Inciso I.1 en la Tabla de Servicios.

**Desaparición.** En el caso de desaparición del Titular del Certificado y/o su cónyuge o Pareja de Hecho o Dependientes Elegibles como resultado de un Accidente, por un periodo superior a doce (12) meses y por resolución final de Orden Judicial, nosotros examinaremos toda la evidencia documental disponible y sin ninguna otra alternativa que asumir la pérdida de la vida, la Compañía pagará el beneficio por muerte accidental, sujeto en todos los aspectos a los términos y condiciones del Plan.

**Exposición.** Si como resultado de un Accidente el Titular del Certificado y/o su cónyuge o Pareja de Hecho o Dependientes Elegibles está expuesto inevitablemente a condiciones extremas climatológicas y como resultado de la exposición ocurre una pérdida, entonces dicha pérdida será cubierta por el Plan.

**Responsabilidad Máxima:** La suma asegurada es por Titular. No obstante, en caso de un Accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados no será mayor al monto indicado en el Certificado como máximo global por un 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 Certificado.

**EXCLUSIONES. Muerte Accidental**

1. que ocurra después de noventa (90) días consecutivos de la fecha en que ocurrió el Accidente que causo la pérdida;
2. causada directa o indirectamente, total o en parte, o a la que se contribuyó sustancialmente por:
  - a. debilidad física o mental, Enfermedad o dolencia, o tratamiento médico o quirúrgico;
  - b. condición mental y enfermedad de los nervios;
  - c. envenenamiento por ptomainas (productos que resultan de la putrefacción de las materias animales o vegetales);
  - d. reacción alérgica a cualquier condición previamente diagnosticada;
  - e. infecciones bacterianas (excepto infecciones piogénicas que puedan surgir de una herida o laceración accidental);
  - f. guerra o cualquier acto de guerra, haya sido declarada o no;
  - g. lesiones auto infligidas, suicidio y/o intento de suicidio;
  - h. participación en operaciones aeronáuticas o actividades, excepto como pasajero en un vuelo comercial de itinerario regular;
3. atentado en contra la integridad del Titular del Certificado y/o sus Dependientes Elegibles, o por participar en peleas, disturbios, huelgas, asaltos, cualquier felonía y/o acto criminal;
4. haber ingerido, administrado, absorbido o inhalado alcohol, drogas, o la combinación de estos, sustancia toxica, gas o emanaciones, entre otras;
5. que ocurra después que el Titular del Certificado y/o sus Dependientes Elegibles hayan alcanzado los setenta (70) años;
6. por haber ingerido libremente un medicamento, droga o sedante, a menos que: a. haya sido administrado por un médico licenciado; o b. haya sido ingerido según la dosis prescrita por el médico licenciado.
7. participación en las fuerzas armadas (cualquier de sus ramas) de cualquier país o autoridad internacional, a nivel federal o local (cualquier pago será prorrateado por el periodo de servicio y devuelto por la Compañía), guardia nacional, seguridad nacional, cuerpos de policía, bomberos, unidad de rescate y políticos;
8. hospitalizaciones en instituciones o entidades cuya operación principal y regular es de hogar de descanso, centro de convalecencia, hogar de ancianos, o centros especializados en el tratamiento y/o rehabilitación de la adicción a drogas y/o alcoholismo;
9. conducir un vehículo, bicicleta, motocicleta o cualquier tipo de vehículo de motor (aire, mar o tierra) bajo la influencia de alcohol, drogas y/o narcóticos, incluyendo aquellas lesiones corporales que resulten en muerte acontecidas mientras se encontraba intoxicado (de acuerdo con nivel legal de la jurisdicción donde el suceso ocurrió);

10. participación en Deportes Peligrosos, actividades y/o competencias deportivas, ya sea amateur o profesional, como son: fútbol americano, rugby, aviación; saltos o puentismo (bungee), escalada de edificios, torrentismo, escalada, puénting, jube, espeleología, skeleton, la caza de animales, bobsleigh, tiro al arco, tiro fusil; carreras de caballos; carreras en vehículos de motor, automóviles, motocicletas, motonetas, etc; ski, snowboard y/u otros deportes invernales de cualquier tipo, hockey, montañismo o alpinismo; carreras en lancha, pesca submarina, buceo, rafting; boxeo, artes marciales, lucha libre; acrobacia, paracaidismo, paramotor, parapente, aeromodelismo, ultraligeros, ala delta, las excursiones a regiones o zonas inexploradas, entre otros.
11. mutilaciones, tatuajes, perforaciones corporales, entre otras;
12. participación en, práctica de, o entrenamiento en carreras de vehículos de motor, ya sea por aire, mar o tierra;
13. por exposición a energía nuclear (reacción, radiación y/o contaminación nuclear);
14. Síndrome Inmunodeficiencia Adquirido (AIDS), Síndrome Complejo Relacionado con SIDA (SCRS) y/o Enfermedades Oportunistas relacionadas al virus de HIV positivo;
15. cirugía cosmética o reconstructiva;
16. embarazo, parto y/o aborto;
17. en conexión con cualquier otra persona que no sea el Titular del Certificado y/o sus Dependientes Elegibles;

#### **12. Asistencia Funeral por Muerte Accidental.**

La Compañía pagará por los servicios de Asistencia Funeral por Muerte Accidental del Titular del Certificado, su cónyuge o Pareja de Hecho (según se define) entre los dieciocho (18) años hasta los setenta (70) años. El pago de esta cobertura está sujeto a la Tabla de Servicios y Beneficios descritos a continuación:

- Trámites legales para la inhumación o cremación;
- Traslado terrestre a la morgue, funeraria, servicio religioso y cementerio (hasta un máximo de 15 millas);
- Preparación del cuerpo (embalsar, vestimenta y maquillaje);
- Ataúd o féretro rectangular de corte lineal, tamaño estándar, acolchado y tapizado de acuerdo con las normas vigentes en el País de Domicilio y Residencia Permanente del fallecido. En caso de cremación, urna tamaño estándar;
- Uso de sala de velación o capilla hasta veinticuatro (24) horas, o servicio en el domicilio del fallecido, si es solicitado;
- Un (1) arreglo floral, hasta US \$100;
- Coordinación de servicio religioso; si es solicitado;
- Entrega del libro de asistencia al sepelio;
- Tarjetas de recordatorio, hasta 100 unidades.

#### **CONDICIONES.**

- a. Los servicios funerales ofrecidos en este beneficio son en base a los costos Usuales, Razonables y Acostumbrados (URA) establecido por la mayoría de los proveedores funerales en la misma zona geográfica por los mismos servicios y artículos.
- b. La Compañía solo será responsable por el pago de los servicios funerales de un plan de asistencia, a pesar de que el Titular del Certificado y/o Dependientes Elegibles estuviese cubierto por los mismos servicios bajo otro anexo, póliza o plan de asistencia con la Compañía. Si esto ocurriese, se pagará el beneficio aplicable al anexo, póliza o plan de asistencia funeral de mayor antigüedad. Por ninguna circunstancia se pagará el beneficio por duplicado.
- c. El beneficio será pagado directamente al Proveedor Funeral previamente autorizado por la Compañía. Por ninguna circunstancia se realizarán reembolsos por gastos funerales incurridos, o se realizarán pagos directamente a miembros familiares, beneficiarios o herederos.
- d. La Compañía se reserva el derecho de solicitar cualquier documento que estime necesario durante el proceso de evaluación de la reclamación.
- e. Todo artículo suplementario, mejora o servicio adicional a los provistos bajo este beneficio por solicitud de los familiares o persona responsable, serán responsabilidad única de éstos al proveedor de servicios funerales.
- f. Los servicios bajo este beneficio no son transferibles.

#### **EXCLUSIONES.**

- a. La muerte no fue causada exclusivamente por un Accidente cubierto;
- b. La muerte fue causada:
  1. Por desastres naturales tal como terremotos, huracanes, tornados, inundaciones, sismos, erupciones volcánicas y fuegos forestales, entre otros;
  2. Terrorismo o Acto Terrorista, guerra o actos de guerra (declarada o no), invasión, guerrilla, rebelión, motín, tumulto o protesta popular, o cualquier otra situación que alterase la seguridad pública;
  3. Ocurrió durante su participación en las fuerzas armadas (cualquier de sus ramas), cuerpos federales o locales, policías, bomberos, unidades de rescate, guardia nacional, fuerzas de seguridad nacional, y políticos de cualquier país o gobierno;
  4. Participación en delitos criminales o civiles, o mientras se encuentra en prisión o encarcelado;
- c. El costo de cualquier mejora de los servicios funerales ofrecidos por este beneficio;
- d. gastos de cementerio, costo de arrendamiento, mantenimiento, compra de tumba o sepulcro, lápidas, mausoleos, esculturas, y cualquier otro artículo relacionado. Estos son la responsabilidad integral de pago de la familia, beneficiarios y/o herederos.

**13. Asistencia Legal.** En caso de estar involucrado en un accidente de tráfico en el exterior y detenido por la policía local y se inicie un proceso judicial contra usted por los daños derivados del accidente, la Compañía le reembolsará hasta el máximo del beneficio que se indica en la Tabla de Servicios. El Plan no reembolsa o paga por gastos de Asistencia Legal en el caso de estar envuelto en un accidente de tráfico mientras conducía bajo los efectos del alcohol, drogas, alucinógenos o la combinación de cualquiera de estos, o habiendo contravenido las leyes de tránsito vigentes del país donde ocurrió el accidente. Este Plan no reembolsa o paga por multas, sanciones o daños relacionados o resultantes del accidente.

**14. Gastos de Fianza.** En caso de estar envuelto o ser parte de un accidente de tráfico en el exterior y ser detenido por la policía local y para ser liberado de la cárcel se requiere el pago de una fianza, la Compañía reembolsará hasta el beneficio máximo indicado en la Tabla de Servicios. El Plan no reembolsa o paga por gastos de fianza en el caso de estar involucrado en un accidente de tráfico mientras conducía bajo los efectos del alcohol, drogas y/o alucinógenos, o habiendo contravenido las leyes de tránsito vigentes del país donde ocurrió el accidente. Este Plan no reembolsa o paga por multas, sanciones o daños relacionados con el accidente.

**15. Servicio de Remolque para Vehículo Alquilado.** Si durante el transcurso de un viaje en el exterior usted alquila un vehículo a una compañía legalmente constituida para ese fin y el vehículo sufre desperfectos mecánicos requiriendo el servicio de remolque, la Compañía le reembolsará por los gastos incurridos por dicho remolque hasta el límite máximo indicado en la Tabla de Servicios, siempre que dicho gasto no haya sido pagado o reconocido por la compañía de alquiler.

**16. Vuelo Demorado o Cancelado.** La Compañía le compensará por los gastos Usuales, Razonables y Acostumbrados hasta la cantidad máxima indicada en la Tabla de Servicios por los gastos incurridos por un cuarto de hotel y alimentación en caso de que su vuelo internacional sea demorado o cancelado por más de seis (+6) horas consecutivas por una causa cubierta fuera de su control, sin ninguna otra alternativa de transporte disponible en el momento, o por mandato de las autoridades en la localización de llegada/salida y provisto que dichos gastos no hayan sido pagados o reconocidos por el Transportista. Este beneficio no aplicará si usted se encuentra viajando sujeto a disponibilidad de asiento (stand-by). En tal caso, si el vuelo demorado o cancelado le ocasiona la pérdida de un vuelo de conexión, cualquier gasto incurrido no será reembolsado por la Compañía.

**17. Localización de Equipaje.** La Compañía le proveerá asistencia en rastrear el destino del equipaje extraviado por el transportista, sin que esto implique responsabilidad alguna de su parte. Para acceder a este servicio, usted deberá primero referirse al transportista y completar el Reporte de Irregularidad de Propiedad (P.I.R) proporcionado por dicho transportista. La Compañía no se compromete a localizar el equipaje; pero se mantendrá en contacto con el transportista y en el caso de que se localice el equipaje, se organizará la devolución del equipaje a la dirección facilitada.

**18. Demora de Equipaje Superior a 24 Horas.** La Compañía le compensará por los gastos razonables y acostumbrados incurridos por la compra de artículos esenciales tal como artículos para higiene

personal y vestimenta hasta la cantidad máxima indicada en el Tabla de Servicios, cuando el equipaje registrado bajo su nombre no sea localizado por el transportista por más de veinticuatro (24+) horas a partir de la hora de llegada al destino en su itinerario. Usted deberá referirse al transportista para reportar la pérdida y completar el Reporte de Irregularidad de Propiedad (PIR) proporcionado por dicho transportista. Este beneficio no aplicará cuando el destino de llegada es su país de residencia permanente.

**19. Pérdida Definitiva de Equipaje.** La Compañía le compensará al Titular y/o dependientes de forma complementaria, hasta el límite máximo especificado en la Tabla de Servicios. Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

- Que la línea aérea y la Central Operativa hayan sido notificadas del hecho por el Titular 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. La Compañía no compensará a los Titulares 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 Titular o Dependientes el monto previsto por ella. La Compañía no compensará al Titular cuando este no haya aun recibido el pago de la aerolínea.
- No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte terrestre en el extranjero.
- La Compañía solo podrá proceder con la compensación por concepto de pérdida de equipaje únicamente después de que la aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente compensado al Titular o Dependientes. No se podrá compensar al Titular o Dependientes sin el comprobante de pago de la aerolínea. NOTA: La compensación al Titular o Dependientes será complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el Certificado correspondiente al plan adquirido. En caso de compensación 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 la Tabla de Servicios. No será válida compensación alguna si el pago de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el Certificado para este concepto. Por otra parte, la compensación por pérdida de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

**20. Regreso por Fallecimiento de Familiar Cercano/Inmediato.** En caso de que usted tenga que interrumpir un viaje para regresar a su país de residencia permanente debido al fallecimiento de un Familiar Cercano/Inmediato (según se define), la Compañía pagará por la diferencia en el costo del pasaje o penalidad impuesta por el transportista. La Compañía bajo su criterio propio aprobará y determinará el medio y disponibilidad de este servicio y le solicitará entregar el segmento del pasaje no utilizado a efectos de devolución.

**21. Regreso por Pérdida Catastrófica en el Domicilio.** En caso de evento catastrófico en su residencia principal y permanente, tal como irrupción violenta de puertas y ventanas, vandalismo, incendio, explosión y/o inundación con riesgo potencial de mayores daños, la Compañía pagará por la diferencia en el costo del pasaje o penalidad impuesta por el transportista por su regreso al país de residencia permanente. Si la propiedad perteneciera a dos (2) o más personas registradas bajo el mismo viaje, la Compañía solo pagará por la diferencia en el costo del pasaje o penalidad impuesta por el transportista por una (1) persona. La Compañía bajo su criterio propio aprobará y determinará el medio y disponibilidad de transportación y le solicitará la entrega del segmento del pasaje no utilizado a efectos de devolución.

**22. Pérdida de Conexión Aérea.** En caso de perder un vuelo internacional de conexión (entre dos países) atribuible al Transportista, resultando en un período de espera de seis (6) horas o más, la Compañía le reembolsará por los gastos incurridos por artículos de higiene personal, un cuarto de hotel y alimentación, durante el período de espera para embarcar en el próximo vuelo al destino programado, y hasta la cantidad máxima indicada en la Tabla de Servicios. Este beneficio será aplicable a los vuelos de conexión que tengan un tiempo de tránsito de mínimo tres (3) horas.

**23. Pérdida de Pasaporte.** Si durante un viaje en el extranjero usted perdiera accidentalmente su pasaporte, la Compañía le reembolsará por el costo de la gestión consular para obtener la documentación temporal requerida para regresar a su país de residencia permanente. Usted deberá presentar a la Compañía la factura/recibo original emitido por el consulado, que ofrezca detalles de los trámites, costos y evidencia de pago.

**24. Cobertura Crisis Assistance Plus.** Servicios de Asistencia en caso de Crisis durante un período de Viaje. El Titular y/o Dependientes Elegibles reciben una serie de Servicios de Respuesta ante Crisis (indicadas en las condiciones generales de este beneficio), que afectan directamente o tienen el potencial de afectar al Titular del Certificado y/ Dependientes Elegibles durante un Período de Viaje. Para obtener mayor información acerca de esta cobertura y sus prestaciones, refiérase a las condiciones y exclusiones generales publicadas en el código QR ubicado en la tarjeta de su Certificado.

## V. BENEFICIOS OPCIONALES

Los Beneficios Opcionales disponibles bajo el Programa de Asistencia al Viajero en Línea se describen a continuación y sólo serán proporcionados si el monto adicional aplicable ha sido pagado y hasta la cantidad máxima indicada en la Tabla de Servicios.

### 1. Cancelación e Interrupción de Viaje por razones enumeradas.

**Gastos por Cancelación:** En caso de una cancelación imprevista, inevitable y necesaria de su viaje por alguna de las siguientes razones, nosotros compensaremos al Titular del Certificado por la porción no reembolsable del total de depósitos y otros gastos pagados por adelantado por el Titular del Certificado, tales como, servicios de transporte, gastos de alojamiento, excursiones o espectáculos, en relación con un viaje que aún no ha comenzado y que ocurre después de la fecha de compra en la cual el Certificado fue emitido por la Compañía, de acuerdo con los términos del contrato/acuerdo realizado con la agencia de viajes, el operador turístico y/o la compañía aérea o crucero, hasta la cantidad máxima indicada en la Tabla de Servicios bajo este beneficio.

**Gastos por Interrupción:** En caso de una Interrupción imprevista, inevitable y necesaria de su viaje por alguna de las siguientes razones, nosotros compensaremos al Titular del Certificado por la porción no reembolsada, acreditada o de otra manera compensada del total de depósitos y otros gastos pagados por adelantado por el Titular del Certificado, tales como servicios de transporte, gastos de alojamiento, excursiones o espectáculos, por los días no disfrutados a contar desde la fecha de interrupción del viaje, de acuerdo con los términos del contrato/acuerdo realizado con la agencia de viajes, el operador turístico y/o la compañía aérea o crucero, hasta la cantidad máxima indicada en la Tabla de Servicios bajo este beneficio.

#### a. Por Razones de Salud

i. Muerte, lesión o Enfermedad Grave del Titular del Certificado o Familiar Cercano/Inmediato (según se define). Una lesión o Enfermedad Grave es considerada una alteración de la salud que requiere hospitalización o que haga médicamente imposible que la persona inicie o continúe el viaje en la fecha programada. (Dentro de este beneficio se incluye la hospitalización por más de 5 días consecutivos por Covid-19)

ii. Muerte, lesión o Enfermedad Grave del acompañante, quien es considerado la persona que comparte la misma habitación de hotel o camarote de crucero con el Titular del Certificado. Una enfermedad o lesión grave es considerada una alteración de la salud que requiere hospitalización o que haga médicamente imposible que la persona inicie o continúe el viaje en la fecha programada. (Dentro de este beneficio se incluye la hospitalización por más de 5 días consecutivos por Covid-19)

iii. Notificación para un trasplante inmediato de órganos al Titular del Certificado o familiar directo de primer grado (padres, cónyuge, hijos, hermanos), siempre que la persona estuviese en lista de espera en la fecha de la compra de ambos, el viaje y este beneficio opcional.

iv. Complicaciones de maternidad hasta la semana veintiocho (28) de gestación.

v. En caso de un Accidente mientras se dirige al aeropuerto o puerto para iniciar el viaje.

vi. Muerte de la persona contratada para el cuidado de sus hijos menores o discapacitados.

#### **b. Por Razones Legales**

vii. Citación como parte o testigo emitida por un tribunal de la jurisdicción competente requiriendo su presencia en un procedimiento que no permite aplazamiento o prórroga.

viii. Entrega en adopción de un niño(a) que coincida con las Fecha de Inicio o durante el viaje; excepto los viajes previstos con el fin de formalizar la entrega del niño(a) en adopción.

ix. Convocatoria oficial al Titular del Certificado para el procedimiento de divorcio; excluye las requisiciones por parte del abogado del Titular del Certificado.

x. Detención policial de Titular del Certificado.

xi. La policía requiere la presencia del Titular del Certificado después de un robo u otra actividad delictiva en su residencia primaria y permanente o en su negocio.

#### **c. Por Razones Laborales**

xii. Terminación de empleo del Titular del Certificado, siempre que en la fecha de compra de este beneficio no haya habido comunicación verbal o escrita al Titular del Certificado sobre la terminación de empleo. Excluye el despido laboral por causa justificada o la renuncia del Titular del Certificado.

xiii. El Titular del Certificado comienza en un nuevo puesto de trabajo, en una empresa diferente sin relación con el empleador anterior, con un contrato de trabajo de más de seis (6) meses, siempre que la oferta de empleo sea recibida después de la fecha de compra de este beneficio y antes de la Fecha de Inicio del viaje.

xiv. Traslado inmediato de trabajo del Titular del Certificado a otra región por un periodo de seis (6) meses más, siempre que la notificación de traslado sea recibida después de la fecha de compra de este beneficio y antes de la Fecha de Inicio del viaje.

#### **d. Por Razones Extraordinarias**

xv. Catástrofe Natural (o la amenaza inminente de este) o Acto Terrorista que ocurre durante el viaje o la semana anterior a la Fecha de Inicio programada, y el viaje tenga que ser cancelado.

xvi. Daños catastróficos por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en la residencia principal y permanente del Titular del Certificado o local comercial de su propiedad, que los hagan inhabitables y justifiquen ineludiblemente su presencia.

xvii. La cancelación de la boda programada del Titular del Certificado antes de la Fecha de Inicio del viaje.

xviii. Efectos secundarios a la vacuna requerida para el viaje programado con anterioridad a la Fecha de Inicio del viaje, que provoque una enfermedad seria que imposibilite medicamente al Titular del Certificado viajar.

xix. Robo de documentación legal dentro de los tres (3) días anteriores a la Fecha de Inicio del viaje, que imposibilita al Titular del Certificado viajar.

xx. Por resultar positivo a la prueba de Covid-19, en el transcurso de las 72 horas antes de la Fecha de Inicio de su viaje y se impida el comienzo de este. La Compañía pagará el monto no reembolsado por la aerolínea o crucero por los eventos contratados y prepagados con anterioridad a la Fecha de Inicio del viaje. Multa sufrida en un 75% en todos los gastos relacionados a dicho viaje como hotel, alquiler de vehículo, cambio de vuelo, excursiones programadas. Como requisito para obtener el beneficio es indispensable presentar:

- Resultado positivo de la prueba Covid-19 emitida por un centro de laboratorio médico calificado.
- Resolución del Ministerio de Salud si el país así lo requiere.
- Documentos y facturas de multas cobradas por los servicios contratados que el Titular no podrá utilizar.

#### **e. Requisitos para Compensación - Cancelación o Interrupción de viaje**

1. Haber pagado por adelantado el importe total solicitado para el reembolso.
2. Proporcione la documentación original que evidencia su reclamación.
3. Pasajes de ida y regreso completos (o la porción no utilizada), y constancia de anulación total de los mismos.
4. Certificado de las compañías prestadoras (Compañía aérea, Compañía de cruceros, Hotel y/o Operador Mayorista) indicando la penalidad aplicada y el monto del reintegro percibido (si lo hubo), u otros, como un crédito para futuros viajes, o bien, que no percibió ningún reintegro de dicho prestador.
5. En caso de Accidente o Enfermedad, certificado médico e historia clínica completa. Si se trata de Accidente, se deberá acompañar la denuncia policial de corresponder.
6. En caso de defunción se deberá entregar una copia debidamente legalizada del certificado respectivo.
7. Constancia del vínculo familiar.

#### **EXCLUSIONES. Cancelación o Interrupción de Viaje**

1. Cualquier causa que no esté especificada anteriormente en el contenido de este beneficio.
2. Cualquier Viaje que no cumpla con todas las condiciones antes mencionadas.
3. Gastos en relación con Viajes sujetos a lista de espera o cancelados por el Transportista.
4. Gastos en relación con viajes con balances o pagos pendientes en el momento que ocurre el evento.
5. Cuando cualquier Dependiente Elegible registrado en el Certificado, decide iniciar o continuar con el Viaje registrado

independientemente de que el Titular del Certificado haya cancelado o interrumpido su Viaje.

6. En relación con cualquier lesión o Enfermedad ocurrido 91 días o más antes de la Fecha de Inicio del Viaje, o Enfermedad existente del Titular del Certificado, familiar inmediato o acompañante, en el momento de comprar los servicios de viaje de una agencia, operador de turismo, compañía aérea o línea de cruceros, incluyendo sus consecuencias, complicaciones, agudizaciones, recaídas, convalecencias y todas las afecciones en tratamiento antes de la Fecha de Inicio del Viaje. La naturaleza de la Enfermedad o lesión será determinada por el Equipo Médico de la Compañía.
7. Viajando en contra de la recomendación del médico y/o viajando para recibir servicios o tratamientos médicos en el extranjero.
8. Enfermedades mentales, trastornos psíquicos y tratamientos psicológicos, incluida la terapia ocupacional.
9. Enfermedades o lesiones causados o derivadas del consumo del alcohol, uso de drogas, estupefacientes, medicamentos ingeridos en exceso o sin observar la dosis prescrita, o cualquier combinación de estos;
10. Complicaciones en el embarazo después de la semana veintiocho (28) de gestación, parto natural o cesárea.
11. Interrupción voluntaria de embarazo y sus consecuencias.
12. Enfermedades o lesiones derivadas de cualquier acto ilegal o ilícito según las leyes del lugar en que ocurrieron, o del país donde el Titular del Certificado estuvo envuelto en dicho acto, en forma directa o indirecta.
13. Lesiones o enfermedades autoinfligidas o consentidas deliberadamente por terceros, suicidio, intento de suicidio, enfermedades de transmisión sexual y exposición abierta a cualquier tipo de peligros, estando o no en sano juicio.
14. Participación o la práctica que implique el uso de equipos peligrosos en relación con una profesión, transporte aéreo (excepto como pasajero pagando un pasaje); el uso de vehículos motorizados de dos o tres ruedas, a menos que una licencia de conducir válida expedida en su País de Domicilio o Residencia Permanente permita el uso de dichos vehículos; entrenamiento profesional, Deportes Profesionales, las carreras (excepto a pie), competencias con cualquier tipo de vehículo motorizado o de motor, o cualquier carrera de alta velocidad o prueba de resistencia.
15. Tareas o misiones operaciones como miembro de las fuerzas armadas (cualquiera de sus ramas), cuerpos locales, policía, bomberos, o las fuerzas de rescate de cualquier país.
16. Enfermedades o lesiones durante el encarcelamiento, la detención o cualquier privación de libertad, independientemente del motivo.
17. Cuando el Certificado haya sido adquirido y/o emitido en el país de destino.
18. Consecuencia del incumplimiento o quiebra financiera de cualquier proveedor de transporte o alojamiento, de cualquier agente o agencia de viajes que actúe por cuenta de ellos o de cualquier agente que actúe por cuenta del Titular del Certificado y/o sus Dependientes Elegibles.
19. Si el proveedor de viajes otorgó al Titular del Certificado cualquier compensación o crédito para uso futuro. Estos créditos serán considerados como una compensación y no serán reembolsados, excepto por cualquier penalidad de reserva que pueda originarse debido a la cancelación o interrupción original.

## 2. Deportes Peligrosos, Profesionales o Amateur

Proporciona asistencia médica para la estabilización de una Emergencia Médica resultado de su participación en la práctica de Deportes Peligrosos, Profesionales o Amateur, siempre y cuando la misma sea realizada exclusivamente en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin durante el curso de un Viaje en el exterior, hasta la cantidad máxima indicada en la Tabla de Servicios, Inciso I.1 Sin exceder USD \$100.000.

Este beneficio opcional no incluye las asistencias derivadas de la práctica de actividades acuáticas realizadas fuera de las zonas autorizadas para tal fin, la práctica de buceo por debajo de los 12 metros de profundidad, así como de la práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales fuera de las pistas reglamentarias, las excursiones a regiones o zonas inexploradas, alpinismo o montañismo que requiera de equipo especializado o que ocurra por encima de once mil quinientos (11.500) pies o tres mil quinientos (3.500) metros, escalada de edificios, bungee jumping, puénting, base jumping, cualquier clase de competencia de pericia o velocidad y carreras con vehículos de motor.

NOTA: El límite de edad para la práctica de deportes en cualquier categoría es de 65 años.

El límite de este beneficio será la cobertura máxima seleccionada, sin exceder USD\$100,000.

## 3. Condiciones Médicas Preexistentes

Proporciona asistencia médica para la estabilización de una emergencia médica resultado de una condición médica preexistente que emerge durante el curso de un viaje en el exterior.

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de Enfermedades Crónicas y/o Preexistentes conocidas, oculto o previamente asintomática. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o en caso de no predecible, con la cobertura superior especificada por el Plan Contratado, la Emergencia debe requerir la asistencia durante el Viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al País de Domicilio o Residencia Permanente, la Central Operativa se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el personal médico y/o la Repatriación a su País de Domicilio o Residencia Permanente.

Se excluye de esta cobertura toda Enfermedad relacionada con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, 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 cubre en ninguno de nuestros Planes, procedimientos de diálisis, trasplantes, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores para pacientes externos, dispositivos implantables, equipo desechable específica, etc. Enfermedades causadas por la ingestión de drogas, narcóticos, medicamentos que se toman de forma fiable sin receta, alcoholismo, etc.

Este beneficio no cubrirá por ningún motivo el seguimiento o continuación de tratamientos iniciados durante la vigencia del primer Certificado de un Titular o Dependiente que haya decidido comprar otro Plan de asistencia.

Para los planes adquiridos con vigencia anual (planes ilimitados) el límite de cobertura adquirido será aplicable para todo el periodo de la vigencia del Certificado, no por viaje.

El beneficio opcional por enfermedad preexistente sólo cubrirá el 30% del beneficio bajo el Inciso I.1, sin exceder USD 30,000.

Obligaciones del Titular del Certificado y sus Dependientes:

1. El Titular y/o sus Dependientes deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por la Compañía y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.
2. Si el Titular y/o Dependientes está interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencia para condición médica preexistente, y sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y / o enfermedad hepática crónica, el Titular y/o Dependientes Elegibles debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que están en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y la condición no es un inconveniente para todas las actividades programadas.
3. El Titular y/o Dependientes Elegibles no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.
4. Para poder acceder a esta cobertura el Titular y/o Dependientes deberá haber estado estable por más de 12 meses.

En caso de que se determine que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero por una afección crónica o preexistente, la Central Operativa denegará la cobertura.

#### 4. Futura Mamá

Proporciona servicios médicos para la estabilización de una emergencia médica por enfermedad, accidente o complicaciones claras e imprevisibles que pudieran surgir vinculadas al embarazo a partir de las 12 semanas y hasta las 32 semanas de gestación cumplidas, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos, que emerge durante el curso de un viaje en el exterior, hasta la cantidad máxima seleccionada en el beneficio opcional del Plan de Asistencia.

La cobertura de Futura Mamá tendrá una vigencia máxima de 30 días contados a partir de la Fecha de Inicio del viaje en el exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:

- a. 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
- b. Partos y cesáreas de curso normal y en término

- c. Gastos médicos relacionados con el recién nacido
- d. Cuando se determine que el motivo del viaje es para atender su parto en el exterior
- e. Cuando se determine que la compra del Certificado se realizó antes de la semana doce (12) posterior a la semana treinta y dos (32) de embarazo.

NOTA: La edad límite para acceder al beneficio de Futura Mamá es mínimo de 18 años hasta un máximo de 40 años. Este beneficio tendrá un deducible de USD \$200.

#### 5. Asistencia para Mascotas

Proporciona servicios médicos para la estabilización de una emergencia médica por enfermedad no preexistente o accidente de la mascota del Titular del Certificado, que emerge durante el curso de un viaje en el exterior, hasta la cantidad máxima seleccionada en el beneficio opcional del Plan de Asistencia.

La Compañía 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 médica comprobable.

##### Requisitos particulares a este beneficio:

- Sólo se admitirán perros y gatos.
- La mascota es elegible siempre y cuando tenga cumplidos los cuatro (4) meses de edad y no sean mayores de ocho (8) años.
- El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en la inteligencia de que la mascota menor a un año deberá acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
- La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad. La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.

##### Exclusiones particulares a este beneficio:

- No se cubrirá ningún tipo de controles, exámenes investigativos, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que no sean de emergencia médica.
- Vacunas y/o desparasitación.
- Enfermedades resultantes de la falta de desparasitación o vacunas. Mascotas en gestación.
- Mascotas que, al momento del viaje, se presenten enfermas. Mascotas en tratamiento médico
- Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años.
- Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- Mascotas que no cumplan con las normas y requerimientos legales para traslado internacional.

La cobertura de Asistencia para mascotas debe durar según el número de días del plan seleccionado hasta un máximo de 90 días contados a partir del inicio del viaje en el exterior.

## 6. Asistencia Legal VIP

Proporciona los servicios de asistencia legal durante su viaje en el exterior. La asistencia disponible generalmente incluye asesoramiento y consultas para asuntos legales varios, entre ellos: inmigración, problemas de visas, información legal Covid-19, infracciones y accidentes de tránsito, infracciones menores, incidentes criminales, civiles, administrativos y representación en etapas preliminares en potenciales litigios, entre decenas de asuntos legales cotidianos que puede sufrir un viajero durante su estadía en el extranjero.

### El beneficio incluye:

- Cobertura de 5 horas de asistencia legal (remota o personal) por evento.
- Hasta 3 eventos legales por el término del respectivo plan.

## VI. LIMITACIONES Y EXCLUSIONES DEL PLAN

Este Plan no cubre o paga por emergencias, eventos, pérdidas y/o muertes causadas por, relacionadas con y/o resultantes de, en forma directa o indirecta, de cualquiera de las siguientes:

1. eventos o situaciones que ocurran: a) antes de la Fecha de Efectividad del Plan y después de la Fecha de Terminación del viaje registrado, b) durante el Período de Espera c) en el país de residencia permanente, o en el país donde el Plan fue contratado, o en el país donde se encontraba el cliente en la fecha en que el Plan fue contratado, d) durante viajes que excedan el total de días permitidos acorde con el Plan contratado;
2. en el caso que el Titular del Certificado o cualquier dependiente elegible inscrito como tal: a) solicite o haya solicitado la prestación de servicios en relación con un mismo evento, a través de cualquier otra empresa o proveedor de servicios independiente, b) haya contratado, procurado o esté cubierto bajo cualquier otro Programa de Asistencia al Viajero, póliza de seguro o plan similar cubriendo el mismo evento, c) solicite o haya solicitado servicios médicos de seguimiento por una condición, enfermedad o lesión o accidente por el cual recibió tratamiento durante un viaje; d) por un tratamiento proporcionado después de concluir el viaje o después de regresar a su país de residencia permanente;
3. visitas, consultas, tratamientos, cirugías y suministros médicos que a juicio de la Compañía: a) no constituya una emergencia o no sea medicamente necesario, b) gastos fueron incurridos, sin obtener Pre-Certificación por la Compañía; c) se tomaron decisiones, se hicieron arreglos y gastos fueron incurridos contradiciendo la opinión de la Compañía o sin haber tomado en consideración el asesoramiento de la Compañía;
4. enfermedad, crónica o no, congénita, preexistente y/o recurrente, diagnosticada o no, conocida o no, así como sus secuelas, síntomas o complicaciones y/o cualquier condición o efecto nocivo para la salud resultante de un tratamiento, drogas y/o químicos, incluso cuando estos emergen por primera (1ra) vez durante un viaje;
5. 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 Compañía;
6. servicios médicos, dentales y hospitalarios, drogas, tratamientos, exámenes y/o cirugías proporcionadas, gestionadas y/o prescritos por un médico o profesional de la medicina que es familiar/pariente (hasta 4to grado de consanguinidad) del Titular y/o de alguno de los Dependientes Elegibles;
7. afecciones, quemaduras o lesiones consecuentes y resultantes de la exposición prolongada al sol o fuentes de calor, químicas, rayos UV.
8. tratamientos cosméticos, cirugía plástica o reconstructiva, y cualquier complicación;
9. tratamiento homeopático, quiropráctico, acupuntura, fisio kinesioterapia, cura termal, podología, medicina no-conventional o considerada experimental o investigativa;
10. fisioterapias, en estos casos los gastos correrán por cuenta del Titular del Certificado y/o sus dependientes a menos que por tratarse de un accidente no laboral, o por prácticas de deportes (solo los planes que tengan incluido práctica de deportes) hayan sido previamente autorizados por la Central Operativa, bajo ningún motivo podrán exceder 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 actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, la Compañía quedará relevada de prestar los servicios de asistencia. A tal fin la Compañía se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa;
11. cualquier condición, enfermedad o lesión:
  - a. autoinfligida, suicidio, intento de suicidio, mutilación, perforación y/o tatuajes, entre otros y sus consecuencias, estando o no en sano juicio;
  - b. causada por o resultante de su participación en actos riesgosos de grave imprudencia tal como peleas, asaltos, huelgas o cualquier delito o acto criminal, uso de armas, o mientras se encuentra encarcelado, detenido o privado de libertad, sin importar la causa;
  - c. causada por o como resultado de conducir un automóvil, motocicleta o cualquier tipo de vehículo motorizado bajo los efectos del alcohol, drogas, narcóticos, alucinógenos o sustancia química o la combinación de cualquiera de estos;
  - d. causada por o como resultado de conducir un auto, motocicleta o cualquier tipo de vehículo motorizado sin la licencia, sin casco, sin seguros contratados o registración requerida o habiendo infringido las leyes de la jurisdicción donde ocurrió el evento;
12. trastornos psicológicos, enfermedad mental, condición emocional o de los nervios; trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, entre otros; o cualquier enfermedad o condición resultante de la ingestión de drogas, narcóticos, alucinógeno, sustancia química o cualquier combinación de estos; o cualquier droga, medicamento o sedante ingerido libremente sin observar la dosis prescrita por el médico o el abuso excesivo de medicamentos de libre acceso; alcoholismo y/o droga adicción;
13. enfermedad o lesión, secuela, complicación o agudización resultante de la inexperiencia, negligencia, error, ignorancia, desidia, imprudencia, falla organizacional o mala práctica del proveedor o entidad independiente proporcionando el servicio;

14. exposición a radiación, gases o químicos; reacción a, contaminación de energía nuclear y/o altos niveles de radiación;
15. cualquier enfermedad, síntoma o condición relacionada con Ginecología, incluyendo visitas en el consultorio, examen médico, pruebas de diagnóstico, consultas, cuidados de maternidad, parto, cesárea o aborto electivo, tratamiento hormonal o de fertilidad, cualquier método contraceptivo, dispositivos o productos, entre otros, aun cuando sean resultado de un accidente;
16. cualquier visita de rutina o cuidado continuo, chequeo preventivo, visitas de seguimiento o servicios médicos por una condición médica, enfermedad o lesión, ya sea diagnosticada o no por el médico tratante durante un viaje; o con el propósito de cambiar o reemplazar medicamentos, ajustar o reemplazar dispositivos reguladores; incluyendo, pero sin estar limitados a marca-pasos o dispositivos cardíacos; espejuelos graduados, lentes de contacto, aparatos auditivos, dentaduras, entre otros o como resultado de daños, pérdida o robo de estos;
17. los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos y también todos los métodos anticonceptivos, excepto que se indique lo contrario en la Tabla de Servicios y en el Certificado emitido por la Compañía;
18. los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen, excepto que se indique lo contrario en la Tabla de Servicios y en el Certificado emitido por la Compañía;
19. cualquier solicitud de asistencia que no esté debidamente documentada de acuerdo a la opinión de la Compañía; o cualquier solicitud de reembolso presentada después de noventa (90) días de la fecha del evento por el cual se solicitó la asistencia; o cualquier tipo de servicio de asistencia, médica o no-médica, que no haya sido notificada, Pre- Certificada y coordinada por la Compañía;
20. cualquier condición, enfermedad o lesión relacionada con Otorrinolaringología y Odontología General, incluyendo, pero sin estar limitado a extracción, endodoncia, tratamientos de tercer molar y ortodoncia; excepto por emergencia dental según se indica en este Plan;
21. cualquier condición, enfermedad o lesión relacionada con Oftalmología, incluyendo, pero sin estar limitado a tratamientos correctivos, cirugía láser, lentes intraoculares, pterigium, blefaroplastia, cirugía para estrabismo, espejuelos graduados, lentes correctivos, lentes de contacto y espejuelos de sol, entre otros; excepto por Emergencia Médica o Accidente según se indica en este Plan;
22. epidemia, pandemia o condición contagiosa; excepto la enfermedad Covid-19 según especificado en la Tabla de Servicios;
23. trasplantes de órganos y tejidos y cualquier otra complicación o secuela resultante del trasplante;
24. enfermedades o lesiones resultante de actos terroristas, terrorismo, guerra o actos de guerra, declarada o no, rebelión, conflicto internacional, invasión extranjera, disturbios públicos, asonada, motín, huelga, atentados y/o insurrección
25. accidentes que ocurren durante vuelos no autorizados o licenciados, así como aquellos vuelos en los que usted forma parte de la tripulación;
26. enfermedades o lesiones relacionadas con su participación activa en las fuerzas armadas (cualquiera de sus ramas) de cualquier país, cuerpos locales y federales, seguridad nacional, fuerzas especiales, policía, bomberos y unidades de rescate; políticos;
27. las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Titular y/o Dependientes del Certificado;
28. las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros;
29. problemas relacionados con la tiroides;
30. enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros;
31. exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos;
32. cualquier tipo de hernias y sus consecuencias;
33. secuestro o su intento;
34. procedimientos quirúrgicos requeridos para la implantación y/o reparación de prótesis, ortesis y/o sintéticos, ayuda mecánica o artificial o cualquier otro componente vinculado;
35. cualquier enfermedad de transmisión sexual, el Síndrome Inmunológico de Deficiencia Adquirida (SIDA), el Complejo Relacionado al SIDA (CRS) o enfermedades oportunistas relacionadas con el Virus HIV positivo;
36. Visitas médicas en la consulta o servicios, aun cuando estos hayan sido prescritos por el médico tratante para el control y seguimiento de tensión arterial, hipertensión o hipotensión, síncope, desorden cardiovascular; cáncer y condiciones vinculadas; diabetes; enfermedad respiratoria crónica; infección renal crónica; hepatitis, pancreatitis; y cualquier condición relacionada con el sistema inmunológico, así como complicaciones y/o secuelas, incluyendo los efectos secundarios causados por el tratamiento o medicamento requerido por tal condición;
37. gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Titular y/o Dependientes 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 Operativa;
38. Accidentes, lesiones o Enfermedades relacionadas a su participación en la práctica de Deportes Peligrosos, Profesionales y/o Amateurs; excepto que se indique lo contrario en la Tabla de Servicios y en el Certificado emitido por la Compañía; y siempre y cuando los deportes sean realizados en ámbitos expresamente adecuados y autorizados para tal fin. Los siguientes deportes quedarán excluidos: la práctica de actividades acuáticas realizadas fuera de las zonas autorizadas para tal fin, la práctica de buceo por debajo de los 12 metros de profundidad, así como de la práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales fuera de las pistas reglamentarias, las excursiones a regiones o zonas inexploradas, alpinismo o montañismo que requiera de equipo especializado o que ocurra por encima de once mil quinientos (11.500) pies o tres mil quinientos (3.500) metros, escalada de edificios, bungee jumping, puénting, base jumping, cualquier clase de competencia de pericia o velocidad y carreras con vehículos de motor.
39. cualquier gasto, reembolso o servicio requerido como resultado de, o relacionado con desastres naturales;
40. actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Titular o de sus Dependientes;

41. gastos por concepto de segunda consulta médica no previamente solicitada y autorizada por la Central Operativa de la Compañía;
42. cualquier gasto, reembolso o servicio que exceda el costo razonable, usual y acostumbrado;
43. riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Titular y/o Dependientes fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional;
44. cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central Operativa;
45. ciertos países por o para el beneficio de personas; o individuos, entidades y países sujetos a sanciones y embargos, económicos y políticos, y restricciones impuestas por el gobierno de los EE.UU. o cualquiera de sus agencias/dependencias, o cualquier reglamentación oficial vigente que imposibilite a la compañía cubrir un riesgo o pagar cualquier reclamación incluyendo a la Oficina de Control de Activos Extranjeros (OFAC);
46. los accidentes y enfermedades presentes en países en guerra civil o extranjera;
47. no se brindará asistencia de ningún tipo al Titular y/o Dependientes 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);
48. cualquier servicio o beneficio que no esté especificado en el Certificado o Tabla de Servicios;
49. cualquier factura, recibo y/o documento presentado sin membrete comercial, número de identificación mercantil y detalles de los servicios o evidencia de pagos o depósitos;
50. al cumplir los cien (100) años de edad.

**EXCLUSIONES ADICIONALES** Este Plan no cubre o paga por cualquiera de las siguientes:

- cualquier enfermedad o lesión reportada o por el cual asistencia fue proporcionada en un viaje anterior;
- cualquier persona con derecho a recibir asistencia médica, gubernamental o cualquier otra asistencia, por la cual no tenga que pagar por los servicios recibidos, si no hubiese tenido una póliza de seguro o plan de asistencia;
- daños, parcial o total del equipaje o su contenido, ya sean intencionales o no; equipaje despachado como mercancía o carga; equipaje enviado con antelación a la Fecha de Inicio (partida) del viaje registrado; equipaje enviado en un vuelo diferente al que usted se viaja; daños por material defectuoso o imperfectos de fabricación, desgaste y uso;
- pago adicional a la compensación pagada por el transportista, cualquier otro plan, póliza, fuente o medio;
- cuando el transportista o cualquier otra entidad o fuente, le ofrezca cualquier otro tipo de concesiones o cortesías como anticipos en efectivo, cambio de tarifa o crédito para futuros viajes, o alojamiento, entre otros;
- pérdidas que ocurren en conexiones domésticas de un viaje internacional;
- individuos no registrados en el Certificado emitido por la Compañía o individuos que no cumplan con los requisitos de elegibilidad del Plan, o niños menores de seis (6) meses y personas de noventa y nueve (99) años o más;

- lesión o enfermedad resultante de una causa no cubierta por este Plan;
- daños o pérdidas causadas por el Titular del Certificado o cualquier dependiente, familiar, pariente, amigos o compañeros de viaje a una propiedad vacacional, predios rentados, hotel o facilidad similar y al contenido de éstas;
- daños o pérdidas de propiedad personal en custodia de, prestada por, almacenada o en uso del Titular del Certificado y/o dependiente, o que ha sido entregada al Titular del Certificado o cualquier de los dependientes para asegurar el transporte y entrega apropiada; o para efectos comerciales; o en su poder por cualquiera otra razón;
- daños o gastos resultantes de o vinculadas a operaciones de negocios, empleo o con su ocupación;
- proceso judicial presentado por el Titular del Certificado y/o cualquier dependiente; o cualquier tipo responsabilidad que se extienda más allá de las responsabilidades contractuales establecidas por este Plan;
- cualquier accidente, daño o evento causado por una mascota viajando con usted;
- caños o gastos resultante de una enfermedad transmitida a otra persona por el Titular del Certificado y/o cualquier dependiente, ya sea por una enfermedad contagiosa o por cualquier otro medio;
- daños o gastos resultantes de la participación Titular del Certificado y/o cualquier dependiente en cualquier tipo de actividad legal o ilegal;
- daños o gastos incurridos por la Compañía resultante del Titular del Certificado y/o cualquier dependiente al admitir su responsabilidad por pérdidas o daños causados por estos; o
- servicios de búsqueda y rescate.

## VII. OBLIGACIONES DEL CLIENTE

### 1. Notificación de Reclamación.

Todas las solicitudes de servicios de asistencia deberán ser notificados por escrito dentro de los 30 días de ocurrido el evento. El incumplir con esta notificación, exonerará a la Compañía de toda responsabilidad y obligación relacionada con el servicio requerido.

### INFORMACIÓN DE CONTACTO:

Teléfono: +1 (305) 537-1145

Facsímil: +1 (305) 232-8881

Email: [service@redbridgeassist.com](mailto:service@redbridgeassist.com)

WhatsApp: +1 (786) 653-3717 | +1 (305) 537-1145

En el proceso de notificación a la Compañía proporcione la siguiente información:

- nombre completo
- número de Certificado
- tipo de asistencia requerida
- número de teléfono e información de contacto
- fechas del viaje
- País de Domicilio y Residencia Permanente
- copia de todas las páginas del pasaporte y boletos de pasajes ida y vuelta, si es solicitado.

Proporcione autorización por escrito a la Compañía para la revelación de su información médica a, individuos, profesionales, entidades, autoridades e instituciones médicas que intervinieron en la Emergencia Médica o evento, para permitir la determinación apropiada sobre la responsabilidad de la Compañía en relación con los servicios solicitados. La autorización podría incluir contactos personales y profesionales, médicos de cabecera y el historial clínico de antes y después del viaje.

## 2. Presentación de Reclamación.

Para solicitar reembolso o compensación, usted deberá presentar a la Compañía dentro de los noventa (90) días de ocurrido el evento, el Formulario de Reclamación con todos los documentos requeridos. Cualquier reclamación presentada después del plazo antes aquí especificado, serán declinadas sin derecho a compensación.

Refiérase a nuestro sitio web: [www.redbridgeassist.com](http://www.redbridgeassist.com) para descargar la Forma de Reclamación y la Autorización para Divulgar Información Médica.

Documentos requeridos al presentar una reclamación:

1. Formulario de Reclamación completada y firmada por el paciente.
2. Autorización a Revelar Información Médica firmada por el paciente.
3. Evidencia del viaje, incluyendo copia de las páginas del pasaporte, itinerario y boletos de ida y vuelta.
4. Historial Médico incluyendo las notas del médico tratante, pruebas de diagnóstico, radiología, imágenes magnéticas y prescripciones o recetas, entre otros.
5. Facturas y recibos de pagos originales que incluyan: nombre del paciente, fecha del servicio, diagnóstico y procedimiento, costo por servicio; nombre, dirección y teléfonos del médico y/o el Hospital. El Formulario de Reclamación debe estar firmado por el médico tratante.
6. Reporte policial, orden judicial, factura original del abogado y evidencia de pago (en casos que aplique).
7. Pasajes, entregar el segmento del boleto no utilizado, siempre que la Compañía pague por el costo del pasaje.
8. Pérdida o Demora de Equipaje, presente el Reporte de Irregularidad de Propiedad (PIR), copia de la etiqueta de control/ identificación del equipaje y constancia del transportista aceptando su responsabilidad por la pérdida/demora del equipaje
9. Servicio de Remolque, proporcione copia del contrato de alquiler del vehículo, factura de la compañía de remolque y evidencia del pago.
10. Vuelo Demorado, Cancelado, o Pérdida de Conexión, presente los recibos originales de las compras de los artículos esenciales previamente aprobados por la Compañía y constancia del transportista aceptado su responsabilidad por la demora, cancelación o pérdida del vuelo de conexión.

Los documentos ilegibles, copia de estados de cuentas bancarias, o estados de cuentas de tarjetas de créditos no son aceptados.

La Compañía se reserva el derecho de solicitar cualquier información o documento adicional que se estime necesario durante el proceso de evaluación de la reclamación y de verificar la autenticidad de los mismos.

Envíe su reclamación a: [service@redbridgeassist.com](mailto:service@redbridgeassist.com)

Envíe documentos originales a: Redbridge Network & Health Care | P. O. Box 144490 | Coral Gables, Florida 33134 EE.UU.

## VIII. CONDICIONES GENERALES ADICIONALES

**ARBITRAJE.** Cualquier y toda disputa, reclamación y/o controversia resultante de o relacionada con este Plan o cualquier asunto que tenga que ver directa o indirectamente con este Plan que no pueda ser solucionada entre las partes deberá ser resuelto exclusivamente a través de un arbitraje privado y confidencial, vinculante y sin apelación. La solicitud de arbitraje deberá ser por escrito y enviada por vía correo Certificado o registrado, o servicio de mensajería internacional licenciada. Cada parte deberá escoger un (1) árbitro y los dos (2) árbitros deberán escoger un tercer (3er) árbitro que sea imparcial para presidir el foro de arbitraje. Si cualquiera de las partes no seleccionara su árbitro dentro de un período de treinta y un (31) días después de haber sido notificado por la otra parte, este último, podrá escoger un segundo (2do) árbitro después de cumplidos los diez (10) días de haberse enviado la notificación escrita por vía certificada o registrada de su intención de hacer esto. El arbitraje tendrá lugar en y será regido por las leyes de Puerto Rico. La decisión final presentada por escrito por cualquiera de dos (2) árbitros deberá ser final y vinculante. El panel deberá interpretar este Plan como un contrato honorable y no como una obligación legal y deberá hacer su decisión considerando la costumbre y práctica utilizada en el negocio de servicios de asistencia. Los gastos de arbitraje serán compartidos equitativamente entre las partes.

**FRAUDE.** Fraude es un crimen sujeto a proceso criminal y sanción civil. La Compañía no efectuará pago alguno por los servicios de asistencia incluidos en este plan de servicios, cuando la información provista en la inscripción sea inadecuada y/o falsa; cuando una reclamación sea presentada intencionalmente incluyendo información falsa y/o deliberadamente ocultando o tergiversando información material de los hechos. La Compañía podría responsabilizar al Titular del Certificado y los dependientes inscritos como tal bajo el Plan, responsable por el valor de la reclamación presentada, si dicha reclamación es pagada por la Compañía.

La Compañía podrá rechazar cualquier reclamación relacionada con los servicios provistos bajo el Plan, si la información proporcionada en su inscripción o de otra forma, es inexacta, falsa y/o deliberadamente oculta hechos materiales. La Compañía se reserva el derecho de anular los servicios provistos bajo el Plan y/o defender su decisión en cuanto a una reclamación.

**MONITOREO Y GRABACIÓN.** La Compañía se reserva el derecho de auditar, monitorear y grabar la comunicación y/o conversación telefónica que estime necesaria para corroborar la calidad y desarrollo de la prestación de servicios. El Titular del Certificado

y sus dependientes expresamente acuerdan con esta modalidad y el uso posible de las grabaciones como evidencia en caso de controversias con respecto a la asistencia prestada.

**DERECHOS.** La Compañía se reserva el derecho de exigir la devolución de cualquier pago realizado en forma incorrecta por servicios no incluidos bajo el Plan, por servicios fuera del período de vigencia del Plan y/o por aquellos casos que no cumplan o que estén en violación de los términos y condiciones del Plan y de su Tabla de Servicios. La Compañía se reserva el derecho de exigir la devolución de cualquier cantidad recuperada por usted y sus dependientes de una tercera parte, boletos de viaje no utilizado debido a un cambio en fecha(s) del viaje registrado, o en aquellos casos en los cuales el boleto de viaje no es utilizado debido a una repatriación.

**DERECHO A EXAMINAR - AUTOPSIA O NECROPSIA.** La Compañía asumiendo el costo, se reserva el derecho y la oportunidad de examinar a toda persona registrada bajo el Plan, siempre que esto se estime razonablemente necesario y mientras una reclamación este pendiente; o en caso de muerte, requerir una autopsia o necropsia, siempre que no esté prohibido por ley en la jurisdicción donde ocurre el fallecimiento.

**SUBROGACIÓN.** Hasta la cantidad pagada y cumpliendo con las obligaciones emanadas de este Plan, la Compañía subrogará automáticamente todos los derechos y acciones que puedan corresponder al Titular del Certificado, o sus dependientes, beneficiarios y herederos, contra terceros, persona jurídica o entidad, en virtud del evento que causó la presentación de asistencia. El Titular del Certificado, sus Dependientes Elegibles y sus herederos ceden irrevocablemente a la Compañía todos los derechos y acciones comprendidas en esta cláusula, y acuerdan llevar a cabo cualquier proceso judicial que a tal efecto resulte necesario, y proporcionar toda la colaboración requerida a favor de la subrogación acordada.

**TIEMPO PARA APELACIÓN.** La Compañía provee la liquidación de los gastos cubiertos en que se haya incurrido, también reconocida por sus siglas en inglés "EOB", listando los gastos y cargos procesados. El Titular del Certificado tiene el derecho de solicitar por escrito una revisión completa y justa de su reclamación en relación con el pago o declinación de la misma. El proceso de Apelación de Reclamaciones es el siguiente:

- a. El Titular del Certificado deberá presentar una Carta de Apelación por escrito a la Compañía dentro de los sesenta (60) días consecutivos luego de haber recibido la liquidación de pago o declinación de la reclamación, indicando las razones específicas e incluyendo cualquier información o documentación adicional que apoye su Apelación.
- b. La Carta de Apelación deberá incluir el número de Póliza, nombre completo del Titular del Certificado, nombre del paciente (si es diferente), información del proveedor de servicios, fecha del servicio, cantidad de la reclamación y la fecha en que la reclamación fue pagada o declinada.

- c. La Compañía, dentro de los sesenta (60) días consecutivos luego de haber recibido la Carta de Apelación original, le notificará al Titular del Certificado la decisión final y la razón específica por dicha decisión. Si una revisión extensa es requerida, la decisión final deberá ser alcanzada dentro de los ciento veinte (120) días seguidos a la fecha de recibida la Carta de Apelación original en la Compañía.

# Redbridge<sup>®</sup>

Insurance Agency, Inc.

Certificado otorgado a:  
**Ocean International Reinsurance Company, Ltd.**



Calle San Antonio #1870A, Parada 26  
San Juan, PR 00909

[marketing@redbridge.cc](mailto:marketing@redbridge.cc)



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