Condiciones Generales

Pulsar Travel, una marca de Asteroid LLC (Asteroid Assistance)

Producto asegurado por Redbridge Insurance Company Ltd. · Última revisión: septiembre de 2025

Estas condiciones generales rigen todos los planes de Pulsar Travel (Basic, Standard, Superior y Prime). Los planes se diferencian por el límite médico y por los adicionales contratados, que figuran en tu voucher y en su tabla de beneficios.

Pulsar Travel es una marca de Asteroid LLC (Asteroid Assistance), la Prestadora que se nombra en el texto. Si viajas con Pulsar, usa los canales de contacto de tu voucher: emergencias médicas, las 24 horas, +1 (786) 257-0040; consultas por WhatsApp, solo mensajes, +1 (754) 324-4816; correo help@pulsar.travel.

Índice

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

CAPITULO II - Prestaciones **10**

8) Asistencia Médica por enfermedad o accidente: . . . 10
9) Traslados sanitarios: . . . 12
10) Repatriaciones Sanitarias: . . . 12
11) Acompañamiento de menores: . . . 12
12) Traslado de familiar: . . . 13
13) Viaje de regreso del Titular: . . . 13
14) Reintegro de gastos por imposibilidad de embarque: . . . 14
15) Gastos de Hotel por convalecencia por SARS COV2 Covid 19: . . . 14
16) Gastos de hotel por convalecencia: . . . 15
17) Transmisión de mensajes urgentes: . . . 15
18) Asistencia en caso de extravío de documentos y/o tarjetas de crédito: . . . 15
19) Línea de Consultas: . . . 15
20) Repatriación o Traslado de restos: . . . 16
21) Localización de equipaje: . . . 16
22) Compensación por pérdida de equipaje: . . . 17
23) Requisitos para la procedencia de la compensación por pérdida de equipaje (tramos aéreos, marítimos o fluviales, y terrestres): . . . 17
24) Compensación de gastos por demora de equipaje: . . . 18
25) Compensación por daños en el equipaje (tramos marítimos/fluviales/aéreos): . . . 19
26) Pérdida, Demora y Daños de equipaje - Derecho a un solo beneficio por viaje - Compensaciones no acumulables: . . . 19
27) Traslado de ejecutivos por emergencias: . . . 19
28) Regreso anticipado por siniestro en el domicilio: . . . 20
29) Anticipo de fondos para fianzas: . . . 20
30) Asistencia Legal: . . . 20
31) Transferencia de fondos: . . . 20
32) Garantía de gastos de cancelación o interrupción de viaje con restricción de causas: . . . 20

33) Garantía gastos cancelación/interrupción con causa ampliada: . . . 23
34) Concierge: . . . 25
35) Práctica recreativa de deportes: . . . 26
36) Sports/Deportes: . . . 26
37) Llamada en conferencia: . . . 27
38) Reintegro de gastos por vuelo demorado o cancelado: . . . 27
39) Traducción de documentos comerciales: . . . 28
40) Reposición de pasaportes: . . . 28
41) Existencia de seguros: . . . 28
42) Exclusiones Generales a los servicios asistenciales: . . . 29

CAPITULO III - Consideraciones Adicionales **32**

43) Requisitos para la emisión de un nuevo voucher - extensión de estadía: . . . 32
44) Franquicia o deducible a cargo del Titular: . . . 32
45) Subrogación: . . . 33
46) Circunstancias Excepcionales: . . . 33
47) Reserva: . . . 33
48) Servicios adicionales: . . . 33
49) Servicios no acumulativos: . . . 33
50) Prescripción: . . . 33
51) Agentes directos: . . . 33
52) Enumeración de servicios aplicables: . . . 33
53) Sanciones internacionales: . . . 34

ASTEROID ASSISTANCE - TÉRMINOS Y CONDICIONES (Condiciones Generales LATAM, producto asegurado por Redbridge Insurance Company Ltd.)

Prestadora: Asteroid LLC (Asteroid Assistance), 2999 NE 191st St. Ste 608, Miami, FL 33180, USA. Central Operativa 24/7: +1 (786) 257-0040. Consultas: hola@asteroidassistance.com. Reintegros por WhatsApp: +1 (786) 414-1901. Formulario de reembolsos: www.asteroidassistance.com/reembolsos

IMPORTANTE - Estimado(a) Pasajero(a): Para gozar de todos sus derechos, conforme a las Condiciones Generales del Servicio, siempre deberá comunicarse con nuestra Central Operativa en el momento en que se presente el evento por el que se requiera asistencia, o en su defecto dentro de las 24 horas acaecido dicho evento. Para el caso en que, en el país que se encuentre, requiera servicio de operador, o cualquier otro similar o de abono, recuerde conservar y presentar la factura de servicio para su reintegro.

1) Generalidades y Definiciones:

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

b. Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Titular, que la prestación que se otorga no constituye un seguro médico ni de cualquier otro tipo, ni una extensión o substituto de programas de seguridad social ni de medicina prepaga.

c. Sin perjuicio de lo mencionado en el apartado anterior, la PRESTADORA podrá contratar para incorporar en sus productos una póliza de seguros de accidentes personales en beneficio de sus clientes. En estos casos la prestación estará detallada en la tabla de prestaciones del voucher.

d. Se deja expresa constancia que los servicios y prestaciones aquí comprendidos poseen un límite de gastos en concepto de asistencia médica establecido para cada producto y por todo concepto. Los límites de gastos por enfermedad o accidente son recíprocamente excluyentes.

e. Estas condiciones generales, los alcances y límites de las prestaciones que correspondan a cada voucher y que se informan en la tabla de beneficios, se considerarán conocidas y aceptadas en su totalidad por el Titular a partir de la contratación y efectivo pago de los servicios.

f. A todos los efectos de contrato, se establecen las siguientes definiciones:

I. VOUCHER: Es el instrumento del contrato de Prestación de Servicios al Viajero entregado a este último de forma digital, que especifica el producto adquirido y su correspondiente tabla de beneficios, determina las condiciones bajo las cuales las partes del contrato han convenido cumplir sus obligaciones y que contiene el nombre completo, edad del/los viajero/s, domicilio, plazo de validez de la prestación, duración del viaje y fecha de emisión del mismo.

II. PRESTADORA: Asteroid LLC, operando bajo el nombre comercial Asteroid Assistance, es una entidad legalmente constituida en el Estado de Florida, Estados Unidos, a través de US & UK Medical Abroad, LLC, haciendo negocios como MDabroad, con domicilio en 2999 NE 191st Street, Suite 608, Aventura, FL 33180, y número de identificación fiscal 06-15797326. Las operaciones se realizan directamente o mediante sus afiliadas y/o entidades relacionadas, según el país de emisión del voucher, de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

III. TITULAR - BENEFICIARIOS: es la persona o personas (consumidor/es) incluidos en el voucher para los cuales se contratan los servicios de la PRESTADORA. En este sentido, todos los beneficiarios incluidos en el voucher serán considerados a los efectos de las prestaciones como titulares.

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

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

VI. PREEXISTENTE: Es todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del voucher o del viaje (la que sea posterior) y que sea factible de ser objetiva a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente. A los efectos del presente, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto a aquellas padecidas con anterioridad a la iniciación de la vigencia del voucher como también a las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Titular/Beneficiario previo a la fecha de inicio de vigencia del voucher o del viaje.

VII. VIAJE INTERNACIONAL: Se considera internacional el transporte realizado entre el territorio de dos o más estados, o entre dos puntos de un mismo estado cuando se hubiese pactado una parada intermedia en el territorio de un segundo estado. A todos los efectos, se considerará parte de un viaje internacional aquel tramo doméstico o de cabotaje necesario para arribar al destino final, siempre que se aborde este segundo tramo dentro de las 24 horas de arribado el primero.

VIII. TABLA DE BENEFICIOS: Es el detalle de las prestaciones ofrecidas en cada producto de Asistencia al Viajero, siendo esta una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Titular/Beneficiarios. La tabla de beneficios conforma un único documento con el voucher. Sólo son de aplicación aquellas prestaciones explícitamente enunciadas en la tabla de beneficios para cada producto, con el alcance y límites indicados.

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

X. KILÓMETRO 0: Se denomina Km 0 al lugar donde se congrega el contingente de viajeros para dar inicio al viaje y desde el cual comenzará a regir la cobertura de la PRESTADORA (en tanto sean coincidentes con las fechas de vigencia del voucher), tanto para viajes nacionales como internacionales. Configura, asimismo, el punto final del viaje, momento a partir del cual la PRESTADORA no estará obligada a brindar servicio alguno. En el caso de vouchers individuales que gocen de este beneficio, se entenderá como km 0 el punto de partida para iniciar viaje, a modo de ejemplo: trayectos hasta los aeropuertos, puertos, terminales de ómnibus, viaje en ruta hacia destino final.

XI. LÍMITE DE EDAD: Es la edad máxima y/o mínima que debe tener el pasajero al momento de la emisión del voucher. Sin perjuicio de ello, algunas prestaciones podrán tener condiciones especiales que constarán detalladas en el voucher en la condición particular.

XII. RECEPTIVOS: son aquellos vouchers que se emiten en el país en el cual los servicios asistenciales serán brindados, sea que la emisión del voucher ocurra con anterioridad a la salida del Titular/Beneficiario de su lugar de residencia o una vez que el mismo haya ingresado al país de emisión del voucher.

XIII. AUTORIDAD GUBERNAMENTAL COMPETENTE: se entiende por autoridad gubernamental aquel órgano del gobierno responsable que emita regulaciones relacionadas con aspectos migratorios, turísticos y de salud tanto en el respectivo país de origen como de destino del viajero que hubiere adquirido el voucher de asistencia en viajes.

g. Vacunación de esquema completo: se entenderá que un titular está vacunado con esquema completo contra la enfermedad conocida como COVID-19 producida por el virus SARS-COV2: (1) Catorce días corridos después de haber recibido la segunda dosis de una serie de dos dosis de la

vacuna, o (2) Catorce días corridos después de haber recibido una vacuna de dosis única.

2) Características del voucher:

a. El voucher es personal e intransferible y beneficia a su Titular (uno o más según conste en el voucher), quien para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos deberá, en todos los casos, exhibir el voucher, el Pasaporte Oficial o los documentos que lo hayan habilitado a ingresar al país donde los servicios serán utilizados, los pasajes y/o toda otra documentación que acredite su identidad y las fechas de inicio y finalización de su viaje. Los límites asistenciales detallados en la tabla de prestaciones del voucher están establecidos por viaje para cada uno de los titulares del voucher, salvo expresa indicación en contrario.

b. No habrá derecho a utilización de los servicios indicados en el voucher en caso de ingreso y/o estadía ilegal del Titular en el país en que los servicios deben prestarse.

3) Viaje - Ámbito Territorial:

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

I. Para aquellos vouchers que confieren derecho a asistencia en el ámbito internacional, a la salida del Titular/Beneficiario al exterior del país de su domicilio real y el posterior regreso al mismo.

II. En los casos de destinos nacionales o internacionales en los que el pasajero decide cubrir alguno de los tramos de su viaje, se deberán cumplir las siguientes condiciones: i. El voucher de asistencia deberá ser emitido previo al inicio del viaje según lo definido en la cláusula 1) f) VII), es decir, con anterioridad a la salida del Titular de su país de residencia. ii. El inicio de vigencia deberá coincidir con la fecha en que el pasajero transpone fronteras de un país. Para aquellos vouchers que confieren derecho a asistencia en el ámbito nacional de su país de residencia, a la salida del Titular/Beneficiario fuera del radio de los 100 kilómetros (o la distancia indicada en el voucher) de la ciudad de su domicilio real y su posterior regreso a la misma.

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

c. Será condición esencial para la validez del voucher que su Titular/Beneficiario haya contratado el mismo con anterioridad al comienzo de su viaje, con la excepción de los vouchers receptivos en los que los servicios son contratados al arribo al país donde se brindarán los servicios. La PRESTADORA podrá requerir al Titular/Beneficiario toda la documentación necesaria para corroborar este hecho. La negativa por parte del Titular/Beneficiario a presentar dicha documentación libera a la PRESTADORA de brindar servicio alguno.

d. El voucher podrá ser utilizado por su Titular/Beneficiario para un viaje solamente, según se lo define en el punto a) de la presente cláusula, a excepción de los vouchers con vigencia anual de acuerdo a lo dispuesto en la cláusula 4) F. En todos los casos serán exceptuados aquellos países involucrados en enfrentamientos bélicos internos o internacionales y aquellos carentes de infraestructura.

4) Vigencia de los servicios:

a. El voucher tendrá validez desde la fecha de inicio de vigencia consignada en el mismo coincidente con el momento en el que el Titular/Beneficiario inicie su viaje según lo definido en la cláusula 3). La finalización de vigencia operará a la finalización del día correspondiente a la fecha de fin de vigencia detallada en el voucher o cuando el Titular regrese a su país o ciudad de residencia, según lo establecido en 3), lo que ocurra primero.

b. Exclusivamente para vouchers RECEPTIVOS contratados por el titular a su arribo al país de emisión del voucher: la vigencia del voucher comenzará a regir a las 48 horas contadas a partir a la fecha de

emisión. Los productos receptivos podrán contratarse como máximo dentro de las 48 horas de arribado el pasajero al país.

c. No podrán hacerse cambios de vigencia ni se procederá a la anulación del voucher por ninguna razón, ni en ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia o una vez que se hubiera hecho uso de este. El titular podrá solicitar la anulación de contratación de un voucher dentro de los diez días corridos desde la fecha de emisión siempre y cuando el mismo no haya iniciado su vigencia ni se haya hecho uso de ningún servicio.

d. La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento del fin de vigencia, excepto si el Titular/Beneficiario presenta un caso en curso de internación en una institución sanitaria, por causas médicas cubiertas, en cuyo caso el cese de los servicios se dará con el alta médica de la institución sanitaria o bien cuando haya consumido el tope máximo de cobertura, lo que ocurra primero.

e. Cuando el Titular/Beneficiario interrumpa imprevistamente su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese a su país de residencia, el voucher dejará de tener validez a partir de ese instante. En tal caso, su Titular no podrá reclamar reembolso alguno por el período de tiempo no transcurrido ni utilizado.

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

5) Procedimiento para realizar todas las gestiones de servicio con la PRESTADORA:

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

a. Comunicarse con la Central Operativa de la PRESTADORA mediante el número telefónico mencionando: i. Apellido y nombre del Titular y tipo de producto que posee. ii. Número de voucher o de documento, período de vigencia y fecha de salida y regreso de viaje. iii. Lugar donde se encuentra, con dirección y números telefónicos exactos. iv. Motivo del llamado.

b. Para comunicarse telefónicamente con la Central Operativa: i. Marque el número telefónico indicado. ii. Solicite a través de la operadora internacional una comunicación por cobro revertido al número telefónico indicado a tal efecto. iii. Infórmese del procedimiento necesario para realizar llamadas internacionales desde el país donde se encuentre. Marque el número telefónico indicado en estas Condiciones Generales, anteponiendo los números necesarios para realizar llamadas internacionales. A su regreso, el importe correspondiente a la llamada será reembolsado, de acuerdo a la cláusula 7) G).

c. Si el Titular se encontrara fehacientemente imposibilitado de comunicarse con la PRESTADORA, deberá proceder según lo indicado en la cláusula 6) A).

d. Todas las comunicaciones que reciban las Centrales Operativas, por razones de seguridad y de calidad, podrán ser grabadas y registradas. Si el Titular no deseara que su voz quedara registrada deberá hacérselo saber al operador que reciba su llamado. La negativa quedará asentada. Las grabaciones de los llamados, así como las comunicaciones cursadas por escrito, servirán como medio de prueba en caso de posibles desavenencias y/o conflictos entre partes.

6) Obligaciones del Titular:

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

a. Realizar el llamado telefónico para solicitar la asistencia y obtener la autorización de la PRESTADORA antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, de acuerdo al procedimiento indicado en la cláusula 5). En caso de que el Titular por razones de fuerza mayor plenamente

justificadas, no pudiera obtener la autorización previa de la PRESTADORA para su atención, deberá ponerse en contacto con la misma dentro del plazo improrrogable de 24 horas de ocurrido el hecho, en forma fehaciente, lo cual podrá ser realizado por quien solicita la asistencia directamente u otra persona que éste designe. En el caso de los pasajeros a bordo de un crucero se mantendrá el plazo de 24 horas si el hecho se produce estando en tierra firme o dentro de las 72 horas o al arribar al primer puerto posterior a la ocurrencia del hecho (lo que ocurra primero) si el hecho se produce mientras el titular se encuentre en aguas abiertas. Caducados los plazos establecidos, la PRESTADORA quedará eximida de reconocer y tomar a cargo los gastos médicos incurridos y reportados fuera de término. En el caso de que la PRESTADORA decidiera por excepción cubrir parcial o totalmente las prestaciones médicas recibidas por el titular del voucher y notificadas fuera de término, lo hará de acuerdo a los valores de convenio con prestadores locales.

b. Aceptar las soluciones propuestas por la PRESTADORA.

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

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

e. En el caso de los productos denominados "Vacunados" es condición que el Titular presente, tanto al momento de la contratación del servicio como en el caso de requerir asistencia, el documento que acredite que ha recibido la vacunación de esquema completo (según se lo define en 1) f) xiv). En caso de no poder demostrarlo la PRESTADORA no estará obligada a cubrir los gastos que ocasione dicha enfermedad.

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

g. Aceptar la denegación de solicitudes del Servicio Concierge a exclusivo juicio de la PRESTADORA, en la medida que la misma sea debidamente fundamentada.

h. Proveer la documentación de cualquier índole que permita realizar las gestiones solicitadas.

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

7) Reintegros:

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

a. Cuando exista autorización concedida previamente por la Central Operativa de la PRESTADORA.

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

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

d. En el supuesto que el Titular/Beneficiario, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido cumplimentar la solicitud de autorización previa para contratar servicios por su cuenta, y sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en la cláusula 6) a), deberá proporcionar a la PRESTADORA todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el servicio obtenido, de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición sine qua non para poder obtener una autorización o efectivización de reintegro de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este, la PRESTADORA quedará facultada para: i. denegar el reintegro conforme a la evaluación que resultare del gasto, o bien; ii. proceder al mismo con un límite monetario máximo equivalente al que la PRESTADORA hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red.

e. En todos los casos se deberá hacer mención expresa de la autorización concedida por la PRESTADORA durante la emergencia. Toda documentación referida a solicitud de reintegro de gastos deberá ser presentada dentro de los 60 (sesenta) días corridos inmediatos a la finalización de la vigencia del servicio y/o viaje, lo que ocurra antes; o en caso de cancelación, la fecha de ocurrencia del hecho. Las presentaciones fuera de este término, no serán atendidas y la PRESTADORA quedará liberada de toda responsabilidad.

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

g. Para el reintegro de llamados telefónicos a la Central Operativa de la PRESTADORA el Titular deberá presentar la factura original, en la cual debe constar el número telefónico al que ha realizado el llamado. Serán reintegrados exclusivamente los importes de comunicaciones a la Central Operativa de la PRESTADORA así como aquellos gastos adicionales que pudiera haber ocasionado alguna de las llamadas realizadas por la Central Operativa al teléfono de contacto del Titular.

h. Forma de pago: La PRESTADORA resarcirá al Titular en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago.

i. Medios de pago: Los pagos se instrumentarán de acuerdo a lo establecido por las leyes y/o regulaciones impositivas del país en que se abone.

j. Sumas no amparadas: No corresponderá el reintegro de aquellos importes tenidos como percepción y/o retención de impuestos.

k. Solicitud de reintegros: Las solicitudes de reintegros podrán tramitarse a través del WhatsApp: +1 (786) 414-1901. Para todos los casos, y de forma previa a aceptar cualquier reintegro, la PRESTADORA se reserva el derecho de solicitar la entrega de los comprobantes originales.

l. Plazos de resolución: La PRESTADORA procurará resolver las solicitudes de reintegro en un plazo no mayor a 45 días a partir del momento en que el departamento de Reintegros recibe la totalidad de la documentación requerida y necesaria para analizar la procedencia del caso. Si el titular no hubiera recibido el pago autorizado al finalizar dicho plazo, entonces deberá ponerse de inmediato en contacto por WhatsApp: +1 (786) 414-1901, o al correo: hola@asteroidassistance.com.

Alcances de la prestación:

i. Las obligaciones asumidas por la PRESTADORA sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del voucher o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior. Quedan expresamente excluidos todos los síntomas y/o enfermedades congénitas o preexistentes, crónicas o no, conocidas o no por el Titular, las enfermedades en curso de tratamiento, así como sus consecuencias y agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje y que se manifiesten luego del inicio del

mismo. En estos casos la PRESTADORA sólo reconocerá, si a su exclusivo juicio correspondiese, la primera atención por la que se determine la preexistencia de la enfermedad.

ii. Se entenderá por gastos de primera necesidad, los alimentos, medicamentos, y accesorios o elementos de aseo personal, salvo disposición en contrario.

CAPITULO II - Prestaciones

No todas las prestaciones detalladas en el presente capítulo están incluidas en todos los productos. Por favor, verifique el detalle de prestaciones y el tope de las mismas en el voucher que le ha sido entregado.

8) Asistencia Médica por enfermedad o accidente:

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

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

b. Teleasistencia médica: Según la naturaleza de la asistencia, la PRESTADORA podrá coordinar y gestionar esta prestación cuyo objetivo es orientar y proporcionar información general sobre salud. Dependiendo del país en que se encuentre el pasajero el servicio podrá incluir la emisión de una receta médica y/o medicamentos siempre vinculados con el diagnóstico motivo de la consulta. Incluso en las situaciones en las que se pueda emitir una receta médica existirán limitaciones sobre todos aquellos medicamentos controlados por las leyes locales y/o que contengan psicofármacos, en cuyos casos solo podrá emitirse una receta médica por medio de una asistencia médica presencial.

c. Atención por especialista: cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia y autorizada previamente por la Central Operativa de la PRESTADORA.

d. Exámenes médicos complementarios: cualquier estudio que sea ordenado por los profesionales indicados por la PRESTADORA y autorizados por la Central Operativa correspondiente.

e. Medicamentos: la PRESTADORA se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados para la afección que diera lugar a la asistencia de tratamiento ambulatorio, hasta el límite máximo que por viaje corresponda al tipo de voucher contratado y que se detalla en la tabla de beneficios. En caso de hospitalización, los medicamentos suministrados estarán incluidos sin límite dentro del tope de asistencia médica por enfermedad o accidente.

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

g. Internaciones: cuando los médicos designados por la PRESTADORA así lo prescriban, se procederá a la internación en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio de la PRESTADORA. Dicho límite de gastos de asistencia médica correspondiente al voucher contratado y que se especifica en la tabla de beneficios.

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

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

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

k. Asistencia médica por enfermedad preexistente: cuando esté indicado en el voucher, la PRESTADORA cubrirá la asistencia por enfermedades preexistentes hasta el monto indicado en la tabla de prestaciones, siempre y cuando se trate de episodios agudos o eventos no predecibles cuya urgencia requiera atención durante el viaje del Beneficiario y no pueda ser diferida a su regreso al país de residencia. Se obviarán en consecuencia y al efecto de esta prestación las exclusiones mencionadas en la cláusula 47) iii), 47) iv), 47) v) y 47) viii). Se excluyen de esta cobertura las enfermedades de transmisión sexual, como sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, virus del papiloma humano, tricomonas vaginales, tricomoniasis, entre otros. Tampoco están cubiertos procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos y tratamientos psiquiátricos. Los monitoreos y/o controles periódicos o rutinarios de la enfermedad quedan excluidos de la atención de la que es responsable la PRESTADORA, así como los tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema. No obstante, en caso de la contratación del Upgrade de Preexistencias, la PRESTADORA otorgará cobertura para toda aquella sintomatología proveniente del listado de exclusiones hasta el determinado tope económico establecido en la tabla de prestaciones; por lo tanto estarán cubiertas las manifestaciones sintomáticas de dicho listado de exclusiones, tanto en su etapa diagnóstica como en la de tratamiento; comprende también tanto la presentación aguda de la misma como una reagudización de su condición crónica; el debut de una enfermedad congénita como los cuadros atribuidos a consecuencias de tratamientos médicos instaurados antes del viaje. El listado incluye a: ETS, enfermedades de transmisión sexual como: sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, virus del papiloma humano, tricomonas vaginales, tricomoniasis, entre otros, diabetes tipo 1 y 2, enfermedades respiratorias como el asma y el EPOC, desórdenes cardiovasculares como la hipertensión arterial e insuficiencia cardíaca de cualquier etiología, infecciones reno-urinarias crónicas, hepatitis de cualquier etiología ya sea en fase aguda como crónica reagudizada, enfermedades infectocontagiosas de denuncia obligatorias, enfermedades con compromiso inmunológico tanto sea este a consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento, en el caso de enfermedades oncológicas, la cobertura aplicará hasta la estabilización del cuadro hasta el monto indicado en la tabla de prestaciones. Quedan excluidas de este listado las siguientes enfermedades o estadios: drogadependencia, psiquiatría, procedimientos dialíticos crónicos y sus variantes o alternancias, oncohematológicas, trasplantes de cualquier órgano sea cual sea el estadio de la enfermedad, ya sea aguda o en su faz crónica; embarazos, partos y cesáreas fuera de los plazos de cobertura ya establecidos, tanto para la madre como para el hijo; deportes en cualesquiera de sus variantes; abortos de cualquier naturaleza, enfermedades o lesiones de actos riesgosos o autoinfligidos, impericia, negligencia imprudencia; tratamientos experimentales; culpa grave del titular; actos ilícitos; participación de prototipos; participación en pruebas de acrobacia; enfermedades benignas como también los controles en salud.

l. Límites de gastos: i. Límite de gastos de asistencia médica por enfermedad: el monto de gastos por todos los servicios detallados en la presente cláusula tiene un límite máximo por viaje, impuestos incluidos, cuyo valor se especifica en la tabla de beneficios. ii. Límite de gastos de asistencia médica por accidente: cuando el tratamiento médico se efectúa como consecuencia de un accidente según lo establecido en la cláusula 1) f) v), el límite máximo por viaje, impuestos incluidos, tendrá un valor que se especifica en la tabla de beneficios. iii. Los límites de gastos de asistencia médica por enfermedad y accidente indicados en los puntos inmediatos anteriores no son acumulativos, aplicando en forma excluyente sólo uno de los mismos de acuerdo a la causa de la Asistencia. iv. Cúmulo por evento: en caso de accidente que involucre y afecte a más de un Titular de voucher, la responsabilidad máxima de la PRESTADORA y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los

Titulares que se vean involucrados la suma por evento indicada a tal efecto en la tabla de beneficios, importe que se distribuirá entre todos los Titulares a prorrata, manteniéndose el límite máximo por Titular que corresponda según el tipo de voucher contratado para cada Titular.

m. Queda establecido que todos los gastos incurridos en un mismo viaje por cualquiera de los conceptos arriba detallados serán incluidos dentro del límite máximo establecido en la cláusula m), independientemente de que el Titular tuviera eventualmente emitidos más de un voucher o servicios con la PRESTADORA. Una vez agotado el límite correspondiente, cesará toda responsabilidad por parte de la PRESTADORA, no teniendo derecho el Titular/Beneficiario a ninguna prestación ni reintegro relacionados con los servicios cuyo límite de gastos se ha agotado, con prescindencia del lapso pendiente de vigencia del/los voucher/s que pudiera/n corresponder y de otros vouchers emitidos a su nombre para el mismo viaje. En estas situaciones ASTEROID ASSISTANCE a través de Assistrade S.A optará por asignar los gastos al producto que más beneficie al pasajero.

9) Traslados sanitarios:

En casos de emergencia, la PRESTADORA organizará el traslado al centro asistencial más próximo para que el Titular herido o enfermo reciba atención médica. En caso de que el médico tratante aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, previa autorización del Departamento Médico de la PRESTADORA, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente. Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de la PRESTADORA, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado del Titular. Siempre que el médico tratante aconsejara el traslado sanitario del Titular, éste deberá ser médica y científicamente justificado por escrito. Si el Titular o sus acompañantes decidieran efectuar el traslado dejando de lado la opinión del Departamento Médico de la PRESTADORA, ninguna responsabilidad recaerá sobre la PRESTADORA por dicha actitud, siendo el traslado, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del Titular y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra la PRESTADORA. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de voucher contratado. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

10) Repatriaciones Sanitarias:

Cuando el Departamento Médico de la PRESTADORA estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del Titular, como consecuencia de enfermedad o accidente grave, la repatriación del herido o enfermo será efectuada, previa autorización del Departamento Médico de la PRESTADORA, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente, hasta el país del domicilio real del Titular. Esta repatriación asimismo deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante. Si el Titular o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión del Departamento Médico de la PRESTADORA, ninguna responsabilidad recaerá sobre la PRESTADORA por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del Titular/Beneficiarios y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra la PRESTADORA. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

11) Acompañamiento de menores:

Si un Titular viajara como única compañía con uno o más menores de 15 (quince) años, también éstos Titulares/Beneficiarios de un voucher, y se encontrara imposibilitado para ocuparse del/los mismo/s por causa de enfermedad o accidente que requiera que el Titular adulto deba ser hospitalizado por un período de más de 5 (cinco) días corridos, la PRESTADORA organizará el desplazamiento sin cargo de un acompañante, a su exclusivo criterio, para que el mismo acompañe únicamente al/los menor/es de regreso a su domicilio real. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

12) Traslado de familiar:

a. En caso de aislamiento social médico prescripto por profesional médico de aquel Titular con diagnóstico positivo COVID-19 producida por el virus SARS-COV2 habiendo sido la asistencia coordinada por la PRESTADORA, ésta se hará cargo de un billete aéreo ida y vuelta en clase económica desde el país de residencia del Titular/Beneficiario, para que un familiar de aquel lo acompañe, siempre que el mismo hubiera viajado sin acompañantes (o con menores) y se encontrara solo en destino al tiempo de la hospitalización. Los billetes aéreos estarán sujetos a disponibilidad de lugar. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

b. En caso de que la hospitalización de un Titular, autorizada por la PRESTADORA, sea superior a 5 (cinco) días corridos, la PRESTADORA se hará cargo de un billete aéreo ida y vuelta en clase económica desde el país de residencia del Titular/Beneficiario, para que un familiar de éste lo acompañe, siempre que el mismo hubiera viajado sin acompañantes (o con menores) y se encontrara solo en destino al tiempo de la hospitalización. Los billetes aéreos estarán sujetos a disponibilidad de lugar. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que los primeros 5 (cinco) días de hospitalización estén comprendidos dentro de la vigencia del voucher del Titular. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

13) Viaje de regreso del Titular:

a. La PRESTADORA se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular/Beneficiario por cambio de fecha, cuando éste sea de ida y vuelta con fecha fija o limitada de regreso o de la penalidad cobrada por la línea aérea, cuando no se pueda respetar la fecha original por razones de enfermedad o accidente del Titular, habiendo sido asistido por la PRESTADORA y con autorización de la Central Operativa correspondiente. En los casos en los que el pasajero haya adquirido un ticket que no admite cambios ni siquiera abonando una penalidad, entonces la PRESTADORA reintegrará hasta el monto máximo expresado en la Tabla de Beneficios de la póliza adquirida para el caso de tickets aéreos internacionales. Lo antedicho es válido para otros medios de transporte y en el caso de aéreos domésticos de productos con ámbito nacional.

b. La PRESTADORA se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular cuando por motivos médicos el mismo deba cambiar la modalidad de su viaje original. Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de la PRESTADORA, serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia de este beneficio.

c. Sin perjuicio de lo mencionado en el apartado a) anterior, si el Titular/Beneficiario de un voucher se encontrara realizando un viaje en Crucero y no pudiera continuar el itinerario previsto por razones de enfermedad o accidente, la PRESTADORA tomará a su cargo el costo de un pasaje de regreso al puerto de embarque o bien al próximo puerto previsto (por el medio que resultare más apropiado). Para la procedencia de este beneficio será necesario que la Central Operativa haya estado involucrada en la coordinación de la asistencia desde un primer momento y que exista autorización médica a tal fin.

d. La PRESTADORA asumirá los gastos en concepto de penalidad por cambio de fecha del ticket (con idéntico criterio que lo detallado en a), cuando por razones de fallecimiento o enfermedad grave de un familiar del Titular/Beneficiario (exclusivamente padre/madre, cónyuge, hermano/s o hijo/s) en el país de residencia de éste, el Titular/Beneficiario deba regresar anticipadamente. Para la procedencia del presente beneficio el Titular/Beneficiario deberá presentar documentación que avale el vínculo, así como historia clínica del paciente.

e. También gozará de este beneficio el Titular/Beneficiario de un voucher cuyo acompañante de viaje (también poseedor de un voucher o servicio ASTEROID S.A) tuviera que interrumpir imprevistamente su viaje por alguno de los siguientes motivos: i) Muerte o enfermedad grave que lo obligue a regresar a su lugar de residencia, ii) muerte o enfermedad grave del cónyuge, hijo, madre, padre o hermanos por lo que regrese anticipadamente a su lugar de residencia. La PRESTADORA asumirá las penalidades por

cambio de fecha del pasaje de regreso del Titular/Beneficiario. La PRESTADORA solo asumirá los gastos correspondientes al regreso de un acompañante independientemente de la cantidad de personas que compartan el viaje. Si hubiera menores, se procederá de acuerdo a lo establecido en la cláusula 11). Se considerarán acompañantes de viaje aquellas personas que, al momento de la ocurrencia del hecho, puedan demostrar estar viajando juntos, coincidiendo por tanto las fechas de viaje, destinos, hoteles, etc.

f. Exclusiones particulares: para e) precedente, la PRESTADORA abonará el costo de penalidad por cambio de fecha del ticket siempre que se respete la clase en la que el mismo fue emitido originalmente. Tanto para a) como para c) precedentes quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en la cláusula 47) de estas Condiciones Generales. Las circunstancias que den lugar a este beneficio serán comprobadas y aceptadas a exclusivo criterio de la PRESTADORA. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

14) Reintegro de gastos por imposibilidad de embarque:

La PRESTADORA reintegrará los gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) del Titular que, por razones médicas comprobables por el Departamento Médico de la PRESTADORA, se vea imposibilitado de embarcar en el vuelo de regreso a su país de residencia. Esta prestación se brindará desde la fecha original de embarque y tendrá un límite monetario indicado en la tabla de beneficios. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

15) Gastos de Hotel por convalecencia por SARS COV2 Covid 19:

a. Del titular: Cuando el Titular/Beneficiario de un voucher debiera postergar el viaje de regreso a su ciudad de residencia a causa de ser diagnosticado positivo para COVID-19, la PRESTADORA reintegrará los gastos de alojamiento de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso o aislamiento social producto de: 1) diagnóstico positivo COVID-19 producida por el virus SARS-COV2, o 2) luego de una internación siempre que se haya contado con autorización del Departamento Médico de la PRESTADORA y que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la misma. Solo serán reintegrados por este concepto los días de hotel adicionales a los previstos originalmente para el viaje del Titular.

b. Del familiar acompañante: asimismo, la PRESTADORA cubrirá los gastos de alojamiento de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) del acompañante de viaje del Titular/Beneficiario, también poseedor de un voucher de la PRESTADORA (o bien Beneficiario de la prestación prevista en la cláusula 13), cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso o aislamiento social médico prescripto por profesional médico para el Titular producto de: 1) diagnóstico positivo COVID-19 producida por el virus SARS-COV2, o 2) luego de una internación siempre que se haya contado con autorización del Departamento Médico de la PRESTADORA, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la PRESTADORA.

c. Ambas prestaciones tendrán un límite máximo total por viaje y por día que se especifica en la tabla de beneficios. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

Cúmulo por eventos múltiples: en caso de pluralidad de eventos producidos por un mismo hecho generador (acontecimiento que derive en el diagnóstico positivo COVID19 producida por el virus SARS-COV2 y que provoque la extensión de la estadía de uno o más pasajeros integrantes del grupo), y que por consiguiente una multiplicidad de Titulares de Servicio se vean afectados por el mismo hecho, la PRESTADORA no quedará obligada a abonar y/o reintegrar a los diferentes Titulares en su conjunto ninguna suma que excediera el cúmulo por eventos múltiples establecido en la tabla de beneficios del voucher. En estos casos la PRESTADORA abonará hasta el límite indicado por dicho cúmulo por evento,

que se distribuirá a prorrata entre todos los afectados, y siempre hasta el monto máximo que por persona estuviera definido para la cobertura. Se entiende por grupo al conjunto de Titulares que se encuentran incluidos e identificados en un voucher grupal emitido o, si bien fueran emitidos bajo múltiples vouchers, formaran parte de un grupo afín ya sea por compartir el mismo itinerario de viaje, que estén alojados en el mismo hotel y/o que compartan el medio de transporte desde y hacia destino.

16) Gastos de hotel por convalecencia:

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

b. Del familiar acompañante: asimismo, la PRESTADORA cubrirá los gastos de alojamiento de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) del acompañante de viaje del Titular, también poseedor de un voucher de la PRESTADORA (o bien Beneficiario de la prestación prevista en la cláusula 13), cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para el Titular luego de una internación (que debe haber sido por un período mínimo de cinco días corridos) siempre que se haya contado con autorización del Departamento Médico de la PRESTADORA, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la PRESTADORA.

c. Ambas prestaciones tendrán un límite máximo total por viaje y por día que se especifica en la tabla de beneficios. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

17) Transmisión de mensajes urgentes:

La PRESTADORA se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los Beneficiarios relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

18) Asistencia en caso de extravío de documentos y/o tarjetas de crédito:

La PRESTADORA asesorará al Titular en el caso que hubiera extraviado sus documentos y/o tarjetas de crédito.

19) Línea de Consultas:

La PRESTADORA brindará información al Titular, a través de su Central Operativa y durante las 24 horas, los 365 días del año, referente a: a. Hoteles, clima, moneda, consulados, embajadas, etc. de su lugar de destino. b. Consejos generales previos al viaje en relación a las patologías y/o necesidades del cliente. c. Información sobre medicamentos equivalentes en caso de extravío u olvido de su medicina habitual.

20) Repatriación o Traslado de restos:

En caso de fallecimiento del Titular de un voucher durante el viaje, la PRESTADORA organizará y tomará a su cargo, por el medio que considere más conveniente, los gastos de féretro de traslado o cremación en el lugar del hecho, trámites administrativos (en lo que esté a su alcance) y transporte hasta: a. Para aquellos vouchers que confieren derecho a asistencia en el ámbito internacional: el lugar de ingreso al país del domicilio real del Titular. Los traslados dentro del país de residencia del Titular no estarán a cargo de la PRESTADORA; b. Para aquellos vouchers que confieren derecho a asistencia en el ámbito nacional: el lugar de inhumación que determinen sus familiares directos, en la ciudad del domicilio real del Titular. c. En caso de deceso del Titular del voucher, y si éste hubiera viajado sin acompañantes y se encontrara solo (o con menores) en destino, la PRESTADORA abonará los gastos de traslado y alojamiento de un familiar (desde el lugar de residencia del titular) para que pueda realizar los trámites y gestiones de traslado necesarias. Los tickets serán en clase económica y estarán sujetos a disponibilidad de la compañía de transporte de pasajeros. Por concepto de hotel (alojamiento, sin extras), la PRESTADORA asumirá hasta USD 150 (dólares estadounidenses ciento cincuenta) por noche, por un máximo de tres noches. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios e inhumación no estarán en ningún caso a cargo de la PRESTADORA.

La PRESTADORA no será responsable por el traslado de los restos ni efectuará reintegro alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros hubieran intervenido antes que la PRESTADORA. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de la PRESTADORA es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. Se encuentran excluidos de la prestación asistencial los traslados cuando la muerte esté relacionada o se produzca a causa de cualquier patología mencionada en la cláusula 47) de las presentes Condiciones Generales. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

21) Localización de equipaje:

La PRESTADORA asistirá al Titular con todos los medios a su alcance para localizar equipajes extraviados despachados en la bodega del mismo medio de transporte en el que viaja el Titular/Beneficiario del voucher, sin que esto implique ninguna responsabilidad por parte de la PRESTADORA.

22) Compensación por pérdida de equipaje:

a. Pérdidas ocurridas en tramos aéreos: i. Extravío de bulto completo: Si al arribo de un vuelo internacional o de la conexión inmediata del mismo, o de un vuelo de cabotaje (exclusivamente para los productos de cobertura Nacional que incluyan la prestación) la línea aérea no le entregara al Titular/Beneficiario de un voucher, alguno de los bultos componentes de su equipaje registrado y debidamente despachado, y dicho bulto tampoco hubiera podido ser localizado por nuestro servicio conforme a lo establecido en la cláusula 22), la PRESTADORA abonará al Titular una compensación que se calculará del modo que se indica a continuación, según el tipo de voucher contratado. (1) Para vouchers que otorgan compensaciones Suplementarias: la PRESTADORA abonará una compensación suplementaria o adicional a la abonada por la línea aérea de USD 20 (dólares estadounidenses veinte) por cada kilogramo del bulto extraviado e indemnizado por la aerolínea, hasta el límite máximo que se detalla en la tabla de beneficios. (2) Para vouchers que otorguen compensaciones Complementarias: la PRESTADORA abonará una compensación complementaria a la abonada por la línea aérea, calculada de la siguiente manera: La diferencia entre lo abonado por la línea aérea por cada kilogramo de bulto extraviado e indemnizado y el máximo de USD 80 (dólares estadounidenses ochenta) por kilogramo; y hasta el límite máximo que para cada tipo de voucher se indica en la tabla de beneficios. ii. Equipajes especiales: La compensación por extravío de equipaje debidamente despachado en bodega se calculará de acuerdo a lo establecido precedentemente, sin importar el valor de reposición de los bienes extraviados y sin importar si estuvieron o no incluidos en la franquicia libre de equipaje dispuesta por la aerolínea. iii. Cuando la aerolínea no hubiera consignado el peso del bulto, la PRESTADORA considerará el peso máximo permitido por bulto por la aerolínea, según la clase de tarifa del ticket. iv. Forma de pago: La PRESTADORA resarcirá al Titular/Beneficiario en la moneda de curso legal del país en que se abone el reintegro, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago. v. Conexión Inmediata: Se entiende por conexión inmediata al tramo aéreo de cabotaje que se efectúa como parte integrante de un viaje internacional, embarcando este segundo vuelo dentro de las 24 horas de arribado el primero y sin que el Titular del voucher haya abandonado el aeropuerto. vi. Monto declarado: En ningún caso la compensación por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el Titular, y si así sucediera la compensación suplementaria o complementaria según el tipo de voucher contratado de la PRESTADORA se limitará consecuentemente.

b. Pérdidas ocurridas en tramos marítimos: Si al arribo de un crucero/buque internacional no le fuera entregado al Titular de un Servicio alguno de los bultos componentes de su equipaje, debidamente registrado y despachado, la PRESTADORA abonará al titular una compensación, cuyo monto se especifica en la tabla de beneficios. Para su cálculo y forma de pago deben tenerse en cuenta las subcláusulas a) i) (1), a) i) (2), a) iii), a) vi), y a) iv), anteriormente detalladas.

c. Pérdidas ocurridas en tramos terrestres: Para vouchers que incorporen la prestación de pérdida de equipaje en medios de transporte terrestre, la PRESTADORA reintegrará al titular del voucher hasta el límite máximo detallado en la tabla de beneficios, toda vez que se verifique la pérdida del equipaje despachado en bodega por parte de la compañía de ómnibus. La compensación será suplementaria a la abonada por la empresa transportista.

d. Los beneficios detallados en a), b) y c) precedentes no son acumulativos, procediéndose a reconocer sólo uno por viaje del Titular/Beneficiario.

23) Requisitos para la procedencia de la compensación por pérdida de equipaje (tramos aéreos, marítimos o fluviales, y terrestres):

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

b. Que el Titular haya despachado su equipaje en la bodega de la misma unidad en la que viaja, constando en su ticket de embarque, y efectúe la denuncia por falta de entrega a la empresa responsable a su llegada a destino.

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

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

e. Se deja constancia que siendo esta indemnización ofrecida por la PRESTADORA suplementaria o complementaria según el tipo de voucher contratado a la indemnización otorgada por la compañía transportista al Titular/Beneficiario, será condición sine qua non para su pago la presentación de la constancia original extendida por la misma, que acredite haber abonado al Titular damnificado la correspondiente indemnización, así como copia de la denuncia (Formulario P.I.R. o equivalente), emitida a nombre del Titular y consignado el número de billete de pasaje correspondiente al Titular y la cantidad de kilos faltantes, el/los billetes de pasaje, el/los tickets de equipaje consignados en la documentación y el voucher pertinente. La PRESTADORA se verá impedida de abonar su indemnización suplementaria o complementaria, según corresponda, si el pasajero no ha percibido previamente de la compañía transportista la indemnización correspondiente.

f. Exclusiones del beneficio: i. En ningún caso la PRESTADORA responderá por faltantes y/o daños totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en la/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo (salvo los vouchers que explícitamente incluyan esta prestación). ii. El Titular tendrá derecho a una sola compensación por viaje, independientemente de la cantidad de vouchers que tenga emitidos a su nombre y/o del número de pérdidas sufridas. iii. Si el reclamo efectuado por el Titular del voucher fuera indemnizado totalmente por la compañía transportista, el Titular no será acreedor a ningún beneficio suplementario por parte de la PRESTADORA. iv. Las pérdidas verificadas en vuelos o cruceros domésticos o de cabotaje, salvo por las compensaciones que estén explícitamente incluidas en la tabla de prestaciones de vouchers con alcance Nacional. v. Las personas que no tengan derecho al transporte de equipaje. vii. Cuando la compañía aérea pague con una orden de servicios (M.C.O.) por pasajes aéreos, alojamientos u otros, la PRESTADORA procederá a indemnizar al Titular una vez que se hayan utilizado los mismos. El criterio a aplicar para la indemnización en estos casos, será el de las convenciones de La Haya, Varsovia y/o Montreal, según lo descrito en los tickets de las compañías aéreas adheridas a I.A.T.A.

24) Compensación de gastos por demora de equipaje:

a. Equipaje perdido por más de 8 (ocho) horas: Si algún bulto completo componente del equipaje del Titular de un voucher hubiera sido extraviado por la línea aérea durante un vuelo internacional o la conexión inmediata del mismo, y no hubiera podido ser puesto a disposición del Titular dentro de las 8 (ocho) horas contadas a partir de la hora de arribo de la aeronave, el Titular recibirá una compensación en concepto de gastos que realice para la compra de los elementos y/o servicios más necesarios ocasionados por la falta de su equipaje, hasta el límite indicado en la tabla de beneficios.

b. Requisitos para la procedencia de esta compensación: i. Notificar a la PRESTADORA del extravío dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas de emitido el P.I.R. o formulario de denuncia ante la compañía aérea y antes de regresar al país de su domicilio real. ii. El Titular deberá permanecer en el exterior durante el plazo mínimo estipulado de 24 (veinticuatro) horas. iii. El Titular deberá presentar en las oficinas de la PRESTADORA la siguiente documentación: voucher, pasaporte, pasajes, original de la denuncia a la compañía aérea (Formulario P.I.R o equivalente.) y comprobantes originales de los gastos efectuados por la compra de artículos de primera necesidad hasta el monto de la compensación

solicitada. Estos comprobantes deben corresponder a compras efectuadas por el Titular en el lugar donde se extravió el equipaje y desde el momento en que rige esta prestación y hasta que el equipaje es puesto a disposición del pasajero. En caso de extravío definitivo, se procederá de acuerdo a lo establecido en las cláusulas 22), 23) y 26) de estas condiciones generales.

c. Exclusiones particulares: i. Si el bulto fuera demorado en el vuelo de regreso al país de domicilio real del Titular/Beneficiario, no se otorgará compensación alguna. ii. La PRESTADORA no estará obligada a compensar gastos por este concepto toda vez que la demora se produzca como consecuencia de catástrofes climáticas fortuitas o hechos de fuerza mayor, según lo expresado en las cláusulas 47) xvii) y 47) xviii).

25) Compensación por daños en el equipaje (tramos marítimos/fluviales/aéreos):

Si alguno de los bultos del equipaje despachado en bodega por el Titular sufriera daños tales que impidan su normal uso, la PRESTADORA abonará al Titular una suma en concepto de indemnización por daños en el equipaje, cuyo límite se indica en la tabla de beneficios. Quedan excluidos daños estéticos, aquellos que no afecten la funcionalidad del bien y los derivados del normal desgaste. Para la procedencia de este beneficio debe verificarse: a. Que la rotura haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al pasajero al desembarcar; b. El Titular deberá realizar la denuncia pertinente ante la empresa transportista, y presentar la misma a la PRESTADORA; c. El Titular deberá notificar a la PRESTADORA dentro de las 48 horas de emitido el formulario de denuncia ante la compañía transportista. d. Se procederá al reintegro del importe detallado en la tabla de beneficios siempre que se demuestre que el daño es tal que causó rotura total o que, por las características, es irreparable. La garantía de la PRESTADORA comprenderá al costo total de reparación del equipaje y como máximo al precio de compra del mismo, siempre y cuando no supere la indemnización máxima informada en la tabla de beneficios. La PRESTADORA queda facultada para requerir al Titular el envío del equipaje, al lugar que le indique, para la verificación y valoración del daño. Los gastos de envío serán por cuenta del Titular.

26) Pérdida, Demora y Daños de equipaje - Derecho a un solo beneficio por viaje - Compensaciones no acumulables:

El Titular tendrá derecho a una sola compensación por pérdida y/o demora y/o daños de equipaje por viaje en los términos y condiciones descriptas en las cláusulas 22), 24) y 25) anteriores, incluso si el voucher fuera de validez anual, independientemente de la cantidad de vouchers que tenga emitidos a su nombre y sin importar la cantidad de demoras y/o pérdidas de equipaje que pudieran ocurrir durante la vigencia de su voucher. Las compensaciones por pérdida y/o demora y/o daños de equipaje por viaje indicadas en las cláusulas 22), 24) y 25) anteriores no son acumulables entre sí, aplicando sólo una de ellas por evento.

27) Traslado de ejecutivos por emergencias:

En caso de que el Titular se encontrara en viaje de negocios y el mismo fuera internado, con autorización de la PRESTADORA, por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su viaje profesional, la PRESTADORA tomará a su cargo el pasaje de la persona que la Empresa donde trabaja el Titular designe a fin de reemplazar al Titular internado. Este pasaje se comprará en la misma clase en la cual viajó el ejecutivo a ser reemplazado y estará sujeto a disponibilidad. El reemplazante deberá ser también Titular de un voucher vigente al momento de efectuar el viaje. En ningún caso se otorgará este beneficio si el Titular hubiese hecho uso de las prestaciones establecidas en la cláusula 12) de las presentes Condiciones Generales. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la tabla de beneficios.

28) Regreso anticipado por siniestro en el domicilio:

En caso de ocurrencia de robo con violencia de puertas o ventanas, incendio o explosión en el domicilio real del Titular, con riesgo a producirse mayores daños, la PRESTADORA tomará a cargo los gastos de regreso correspondientes del Titular del voucher hasta el domicilio siniestrado. Si la vivienda perteneciera a dos o más Titulares de vouchers, la PRESTADORA tomará a su cargo solamente el regreso de uno solo de los Titulares. Se entiende por gastos de regreso a la penalidad por cambio de fecha del pasaje de regreso o la diferencia de costo de un pasaje de vuelta desde el domicilio donde se encuentre el Titular del voucher hasta el domicilio siniestrado. En los casos en los que el pasajero hubiera adquirido un ticket que no admite cambios ni siquiera abonando una penalidad, entonces la PRESTADORA reintegrará un monto máximo de USD 200 (doscientos dólares estadounidenses) en el caso de tickets aéreos internacionales. La PRESTADORA exigirá al Titular el reintegro del pasaje no utilizado por él, a efectos de su devolución a favor de la PRESTADORA. El Titular deberá presentar la denuncia policial correspondiente.

29) Anticipo de fondos para fianzas:

En aquellos casos en que se inicie contra el Titular/Beneficiario algún proceso judicial, civil y/o criminal, en donde se le impute responsabilidad por algún accidente de tránsito, la PRESTADORA adelantará ante el Tribunal correspondiente los gastos de fianza si el Titular fuera detenido y a efectos de lograr su libertad condicional, hasta el monto máximo indicado en la tabla de beneficios. La suma adelantada será considerada como préstamo y el Titular/Beneficiario se obliga a devolverla a la PRESTADORA lo antes posible y siempre dentro de los 30 (treinta) días corridos de otorgada. El préstamo indicado será otorgado al Titular/Beneficiario, previa caución real o personal que deberá prestar a satisfacción de la PRESTADORA.

30) Asistencia Legal:

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

31) Transferencia de fondos:

En caso de emergencia justificada y a criterio de la PRESTADORA, el Titular podrá solicitar la transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el límite máximo que por viaje corresponda al tipo de voucher contratado y que surge de lo informado en la tabla de beneficios. El costo de la transferencia de fondos estará a cargo de la PRESTADORA. Se entiende que el Titular deberá arbitrar los medios para que la PRESTADORA reciba antes de efectuar la transferencia la totalidad del monto a transferir en sus oficinas o donde le sea solicitado. La PRESTADORA no gestionará la compra o venta de moneda extranjera ni será responsable en aquellos casos en los que las disposiciones legales y/o impositivas de los países involucrados en el envío de fondos restrinjan o impongan condiciones diferentes a las requeridas por el titular del voucher.

32) Garantía de gastos de cancelación o interrupción de viaje con restricción de causas:

Cuando el titular deba cancelar o interrumpir su viaje la PRESTADORA tomará a su cargo el reintegro por los importes no recuperados de pagos realizados por anticipado para la contratación de servicios turísticos de acuerdo a las Condiciones Generales relativas al tour o servicios adquiridos, y siempre que la misma se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia de:

- Muerte o enfermedad grave del Titular que motive su internación o requiera reposo absoluto, inhibiendo su deambulación o generando un estado de postración en el Titular y por lo tanto

imposibilite la iniciación y/o prosecución del viaje del mismo. Se requerirá a tal fin historia clínica y estudios diagnósticos que avalen dicho reposo.

- Muerte o enfermedad grave del cónyuge, hijo/s o hermano/s del Titular que motive la internación o requieran reposo absoluto, inhibiendo su deambulación o generando un estado de postración en el causante y por lo tanto imposibilite la iniciación y/o prosecución del viaje del Titular. Se requerirá a tal fin historia clínica y estudios diagnósticos que avalen dicho reposo.

- Muerte o internación hospitalaria por accidente o enfermedad grave surgida de manera repentina y aguda del padre o madre del Titular.

La enumeración es taxativa y no enunciativa. En los casos en que se proceda a interrumpir un viaje ya iniciado, se considerará además como importe no recuperable la penalidad por cambio de fecha del ticket aéreo (cuando la categoría del ticket así lo permita).

a. Servicios no cubiertos: no estarán alcanzadas las excursiones, visitas, entradas a espectáculos ni ninguna otra contratación fuera de las incluidas en el paquete turístico contratado o aquellas contratadas con posterioridad a la fecha indicada en el recibo por el pago del anticipo o saldo del paquete turístico.

b. Exclusiones particulares: no corresponderá el reintegro cuando: i. El Titular tuviera más de setenta años de edad al momento de contratación del servicio (salvo otra indicación en el voucher del beneficiario), ni cuando la cancelación o interrupción del viaje se produzca por la muerte o enfermedad grave del Titular derivada de cualquiera de las exclusiones detalladas en la cláusula 47) de estas Condiciones Generales (salvo para el supuesto de enfermedad del Titular conocida como COVID-19 producida por el virus SARS-COV2, y siempre que se hubieren cumplido los presupuestos detallados en la cláusula 47) ix), en cuyo caso el supuesto será reintegrable en los términos y con el alcance del producto contratado). ii. No corresponderá resarcimiento de los importes de tickets aéreos (u otros servicios) cuando el titular hubiera adquirido los mismos a través del canje de millas, puntos u otros programas de beneficios conceptualmente similares. iii. La prestación de cancelación no es aplicable a Vouchers con la calidad de receptivos (hayan sido emitidos previo al inicio del viaje del titular o contratados a su arribo al país en que se emitió).

c. Vigencia: La presente prestación es de aplicación exclusiva cuando esté incluido en el producto contratado. La prestación rige: i. Desde el momento en que el Titular contrate el servicio y hasta la iniciación del viaje, en lo atinente a gastos de cancelación. ii. Desde el inicio del viaje y hasta la finalización del mismo o la finalización de la vigencia del voucher (lo que ocurra primero), en lo atinente a gastos de interrupción de viaje.

d. Monto de la prestación: la indemnización máxima a cargo de la PRESTADORA será por el valor que se establece en la tabla de beneficios. Cuando las facturas y/o recibos presentadas por el titular no indiquen valores por persona sino el valor total por los servicios contratados para todos los integrantes, la PRESTADORA procederá a dividir dicho importe entre el total de pasajeros, independientemente de que a alguno le hubiera correspondido un valor diferente. El valor del voucher de la PRESTADORA no será reintegrado al pasajero en virtud de que está haciendo uso de los servicios contratados. En caso de pluralidad de siniestros producidos por un mismo hecho, la PRESTADORA no quedará obligada a abonar en conjunto una suma mayor a USD 30.000 (dólares estadounidenses treinta mil), cualquiera sea el número de personas afectadas.

e. Subrogación: el Titular cede a la PRESTADORA todos los derechos y acciones que le pudieren corresponder contra las personas físicas o jurídicas por los daños y perjuicios que se le hayan causado, hasta la concurrencia de las sumas que la PRESTADORA abone en concepto de reintegro de la presente prestación. Asimismo, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de la PRESTADORA dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas corridas de intimado el Titular/Beneficiario al efecto.

f. Condiciones de aplicabilidad de la prestación: son condiciones necesarias e indispensables para acceder a esta prestación: i. El Titular deberá comunicar a la PRESTADORA de manera fehaciente la cancelación o interrupción del viaje, en forma inmediata y dentro de las 48 horas de ocurrido el hecho que la motiva, pudiendo ésta verificar el hecho denunciado. ii. El voucher de la PRESTADORA deberá haberse emitido en la misma fecha en que se realizó el primer pago (ya sea total o parcial) del/los servicio/s turístico/s contratado/s, comprobable mediante recibo oficial de la agencia o factura según corresponda, o hasta dentro de un plazo máximo de 72 horas posteriores a dicha fecha. La cantidad de días de vigencia del voucher deberá ser como mínimo de igual duración que el viaje, comprobable mediante la fecha de ida y vuelta de los tickets aéreos, estadías en hoteles, etc. Esta prestación es de aplicación exclusiva en los casos de viajes internacionales y cuando esté incluido en el producto contratado. iii. Sólo se autorizarán reintegros por la cancelación definitiva del viaje; no pudiendo beneficiarse con esta prestación aquellos titulares que pospongan y/o reprogramen su viaje.

g. Obligaciones Titular: el Titular deberá entregar a la PRESTADORA los siguientes elementos: i. Pasajes de ida y vuelta completos. ii. Copia del pasaporte o de la documentación personal que le permitiría o permitió salir de su país de domicilio. iii. El voucher de la PRESTADORA con la inclusión de la presente garantía. iv. Facturas y recibos originales y de curso legal de los pagos efectuados a la agencia de viajes donde se contrataron los servicios. v. Nota de crédito (o instrumento equivalente de validez fiscal) emitida por la agencia de viajes donde se contrataron los servicios, que indique el monto que se le reconoce al Titular en virtud de la cancelación definitiva del viaje. vi. Carta de penalidad expedida por la Agencia de Viajes y/u operador turístico, línea aérea, marítima o quien corresponda, acompañada por la política de cancelación incluida por dicha Agencia y/u operador en el contrato suscripto por el Titular. vii. En caso de accidente se deberá acompañar la denuncia policial correspondiente y, tratándose de enfermedad, documentación médica completa. viii. En caso de fallecimiento se requerirá copia autenticada del certificado de defunción. ix. Documentación que avale el vínculo familiar en los casos que corresponda. El Titular o sus familiares deberán entregar (y obtener el consentimiento necesario en caso de corresponder) a la PRESTADORA o a quien ésta designe, por el medio que sea necesario, la Historia Clínica del Titular o de quien motive la interrupción/cancelación del viaje en los casos que corresponda.

h. Forma de pago: de acuerdo con cláusula 7).

i. Prestaciones no acumulables: i. Las compensaciones indicadas en las cláusulas 33) y 34) no son acumulables entre sí, aplicando sólo una de ellas por evento. ii. Los titulares de vouchers anuales podrán beneficiarse en una única oportunidad de los beneficios indicados en las cláusulas 33) y 34) durante el período de vigencia del voucher. iii. La utilización del servicio de Cancelación o interrupción de viaje con restricción de causas implica el fin de vigencia de los servicios asistenciales para ese viaje, desde el momento en que el mismo es solicitado, independientemente de que sea o no autorizado.

33) Garantía gastos cancelación/interrupción con causa ampliada:

a. Cuando el titular deba cancelar o interrumpir su viaje: la PRESTADORA tomará a su cargo el reintegro por los importes no recuperados de pagos realizados por anticipado para la contratación de servicios turísticos de acuerdo a las Condiciones Generales relativas al tour o servicios adquiridos, y siempre que la misma se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia de: i. Muerte o enfermedad grave del Titular/Beneficiario, su cónyuge, hijo/s o hermano/s que motive la internación o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en el causante y por lo tanto imposibilite el inicio y/o prosecución del viaje del Titular. ii. Muerte o internación hospitalaria por accidente o enfermedad grave surgida de manera repentina y aguda del padre o madre del titular. iii. Daños causados por incendio o robo en la residencia habitual del titular en su domicilio de residencia o en el inmueble en que se desarrolla la actividad comercial del Titular, que por su gravedad torna inhabitables dichos lugares y hace imprescindible la presencia del Titular, imposibilitando la realización del viaje debido a la cercanía de la fecha de inicio. iv. Cuarentena o aislamiento social médico prescripto por profesional médico al Titular siempre que haya sido indicado con posterioridad a la fecha de contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y cuyo período de finalización sea posterior a la fecha de inicio del viaje del Titular (manifestándose que la fecha de inicio del viaje deberá coincidir con la fecha de vigencia del voucher). v. Convocatoria como parte, testigo o jurado ante un tribunal cuya citación hubiera ocurrido con posterioridad a la contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y siempre que la fecha en la que deba presentarse ocurra dentro de la fecha de vigencia del voucher. vi. Convocatoria como miembro de mesa electoral en ocasión de elecciones nacionales o provinciales. La designación debe haberse recibido con posterioridad a la fecha de contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y la elección debe llevarse a cabo durante el período de vigencia del voucher. vii. La pérdida involuntaria del empleo del Titular (y/o su respectiva notificación fehaciente) dentro de los siete días corridos anteriores a la fecha de inicio del viaje, siempre que haya trabajado en dicho empleo por un mínimo de dos años consecutivos. Esta cobertura no aplicará si el Titular es auto empleado, acepta voluntariamente la terminación de la relación laboral, o se trate de un despido justificado por motivos incluidos en la respectiva normativa laboral aplicable. viii. Entrega de niños, niñas y adolescentes en adopción o guarda/custodia, informado por el juez que entiende en la causa o por autoridad competente según la legislación vigente. ix. Cancelación del viaje del cotitular o beneficiario quien se encuentre dentro del mismo voucher de póliza viaje del Titular por cualquiera de las causas expuestas en la presente cláusula. Se entenderá por compañero a la persona que viaje junto al Titular, comparta el mismo itinerario, hotel, etc. y sea Beneficiario también del servicio de asistencia al viajero de la PRESTADORA. x. Presentación a exámenes o concursos en el marco de un proceso de selección para un cargo en un órgano público cuyo examen o citación sea posterior a la adquisición de la asistencia y de ocurrencia en fecha en las cuales transcurriría el viaje. Quedan excluidos los exámenes o citaciones surgidas con motivo de presentaciones realizadas o adhesiones realizadas con posterioridad a la contratación del viaje y/o de la asistencia. xi. Robo de documentación necesaria para hacer el viaje, producido en unas fechas o circunstancias tales que imposibilite, antes del inicio del viaje, la tramitación o reexpedición de dicha documentación. No incluye el hurto, pérdida o extravío de la documentación. xii. Complicaciones graves en el estado del embarazo o aborto espontáneo de la Titular que, a juicio de un profesional médico, le obliguen a guardar reposo o requieran su hospitalización. Se excluyen partos y complicaciones del embarazo a partir de la finalización de la semana 25 de gestación. xiii. Convocatoria oficial del Titular para trámites de divorcio o separación. Quedan excluidas las convocatorias para trámites solicitados por el abogado propio del Titular. xiv. Gastos de cesión de viaje por causas incluidas en la presente cláusula 33: gastos adicionales que se puedan producir por el cambio de Titular/Beneficiario de la reserva o del paquete turístico contratado, en aquellos casos en que el Titular/Beneficiario realice una cesión del viaje o del paquete turístico contratado a favor de otra persona, siempre que la cesión esté motivada por alguna de las causales enumeradas en esta cláusula y que el importe de estos gastos no supere el importe de la anulación total del viaje o del paquete turístico contratado. xv. Abandono o desistimiento del viaje o paquete

turístico contratado por parte del Titular, producida únicamente como consecuencia de un retraso del medio de transporte aéreo superior a 24 horas, que imposibilite que pueda llevarse a cabo el objeto del viaje o haya transcurrido más de la mitad de la duración de este. Este beneficio se limita a transporte aéreo regular, y cuando la demora se produce por temas operativos de la línea aérea; se excluyen situaciones de fuerza mayor (cláusulas 47) xvii), 47) xviii), 47) xxi) y 47) xxii). Los gastos de anulación se reembolsarán siempre y cuando no hayan sido abonados previamente por la compañía transportista. xvi. No obtención de visa: El no otorgamiento de visados por causas injustificadas. No se considerará causa cubierta el no otorgamiento de visados cuando el rechazo esté motivado por no haber realizado el Titular las gestiones pertinentes dentro del plazo y forma para su otorgamiento. xvii. Llamada súbita para trasplante de órganos del Titular o un familiar en segundo grado de consanguinidad o cónyuge, siempre que dicha llamada ocurriese luego de haberse adquirido la asistencia y que ya estuviesen en lista de espera en el momento de contratar tanto el viaje como la asistencia. xviii. La enumeración de los causales es taxativa y no enunciativa.

b. Franquicia a cargo del cliente: el presente beneficio puede tener una franquicia a cargo del cliente. La misma se detalla en la tabla de beneficios del voucher. De no indicarse, se entenderá que no aplica franquicia.

c. Monto de la franquicia: la franquicia a cargo del cliente se calculará aplicando el porcentaje indicado en la tabla de beneficios al importe no recuperado según lo estipulado en esta cláusula.

d. Monto de la prestación: el mismo se calculará tomando el importe total de gastos no recuperados menos el importe correspondiente a la franquicia, según definido en el punto c), y hasta el monto máximo que se establece en la tabla de beneficios. El valor del voucher de la PRESTADORA no será devuelto al pasajero en virtud de que está haciendo uso de los servicios contratados. Cuando las facturas presentadas por el titular no indiquen valores por persona sino el valor total por los servicios contratados para todos los integrantes, la PRESTADORA procederá a dividir dicho importe entre el total de pasajeros, independientemente de que a alguno le hubiera correspondido un valor diferente. En caso de pluralidad de casos producidos por un mismo hecho la PRESTADORA no quedará obligada a abonar en conjunto una suma mayor al monto máximo establecido en el voucher para este supuesto, cualquiera sea el número de personas afectadas.

e. Exclusiones particulares: no corresponderá pago alguno cuando la cancelación o interrupción del viaje hubiere sido motivada por una causal relacionada con el Titular del voucher que no se encuentre expresamente enumerada en el punto a) de la presente cláusula, o el Titular tuviera más de setenta años de edad al momento de contratación del servicio (salvo otra indicación en el voucher del beneficiario), ni cuando la cancelación o interrupción del viaje se produzca por la muerte o enfermedad grave del Titular derivada de cualquiera de las exclusiones detalladas en la cláusula 47) de estas Condiciones Generales (salvo para el supuesto de enfermedad del Titular conocida como COVID-19 producida por el virus SARS-COV2, y siempre que se hubieren cumplido los presupuestos detallados en la cláusula 47) ix), en cuyo caso, el supuesto será reintegrable en los términos y con el alcance del producto contratado).

f. Vigencia: la prestación rige: i. Desde el momento en que el Titular contrate el servicio y hasta el inicio del viaje, en lo atinente a gastos de cancelación; ii. Desde el inicio del viaje y hasta la finalización del mismo o la finalización de la vigencia del voucher, en lo atinente a gastos de interrupción. iii. Esta prestación es de aplicación exclusiva cuando esté incluido en el producto contratado.

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

h. Condiciones de aplicabilidad de la prestación: i. Que el Titular comunique a la PRESTADORA de manera fehaciente la cancelación o interrupción del viaje, en forma inmediata y dentro de las 48 horas de ocurrido el hecho que lo motiva. ii. El voucher de la PRESTADORA deberá haberse emitido en la misma fecha en que se realizó el primer pago (ya sea total o parcial) del/os servicio/s turístico/s

contratado/s, comprobable mediante recibo oficial de la agencia o factura según corresponda, o hasta dentro de un plazo máximo de 72 horas posteriores a dicha fecha. La cantidad de días de vigencia del voucher deberá ser como mínimo de igual duración que el viaje, comprobable mediante la fecha de ida y vuelta de los tickets aéreos, estadías en hoteles, etc. iii. Sólo se autorizarán reintegros por la cancelación definitiva del viaje; no incluyéndose en esta prestación los costos inherentes a postergación o reprogramación del viaje. iv. En caso que el motivo de la cancelación sea el establecido en la cláusula a) vii), el tope máximo del monto de la prestación será el equivalente al 50% de lo establecido en la tabla de beneficios.

i. Obligaciones del titular: el Titular deberá entregar a la PRESTADORA los siguientes elementos: i. Pasajes de ida y vuelta completos. ii. Copia del pasaporte o de la documentación personal que le permitió/permitiría salir de su país de residencia. iii. El voucher de la PRESTADORA con la inclusión de la presente garantía. iv. Facturas y recibos originales y de curso legal de los pagos efectuados a la agencia de viajes o prestadores de servicios turísticos donde se contrataron los servicios. v. Nota de crédito (o instrumento equivalente de validez fiscal) emitida por la agencia de viajes donde se contrataron los servicios, que indique el monto que se le reconoce al Titular en virtud de la cancelación definitiva del viaje. vi. Carta de penalidad expedida por la agencia u operador turístico, línea aérea, marítima o quien corresponda, acompañada por la política de cancelación incluida por dicha agencia u operador en el contrato suscripto por el titular. vii. En caso de accidente se deberá acompañar la denuncia policial correspondiente y, tratándose de enfermedad, documentación médica completa. viii. En caso de fallecimiento se requerirá copia autenticada del certificado de defunción. ix. Documentación que avale el vínculo familiar, en los casos que corresponda. x. El Titular o sus familiares deberán entregar (y obtener el consentimiento necesario en caso de corresponder) a la PRESTADORA o a quien ésta designe, por el medio que sea necesario, la Historia Clínica del Titular o de quien motive la interrupción/cancelación del viaje en los casos que corresponda. xi. Denuncia policial que dé cuenta del siniestro ocurrido en caso de proceder de acuerdo con el punto a) iii), así como documentación que acredite vivienda o uso del domicilio siniestrado. xii. Citación del tribunal y/o justicia electoral emitida por autoridad competente en caso de proceder de acuerdo con el punto a) v) o a) vi). xiii. Telegrama/Carta de despido laboral dirigido al Titular o Beneficiario en caso de proceder de acuerdo con el punto a) vii). xiv. Notificación del tribunal/juzgado o autoridad competente que informe la fecha en que el Titular o Beneficiario recibirá a el/los niño/s, niña/s o adolescente/s para guarda o adopción, en caso de proceder de acuerdo con el punto a) viii).

j. Subrogación: el Titular cede a la PRESTADORA todos los derechos y acciones que le pudieren corresponder contra las personas físicas o jurídicas por los daños y perjuicios que se le hubieren causado, hasta la concurrencia de las sumas que la PRESTADORA abone en concepto de reintegro de la presente prestación. Asimismo, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de la PRESTADORA dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas corridas de intimado el Titular/es o Beneficiario/s al efecto.

34) Concierge:

El Titular podrá acceder a los siguientes servicios de asistencia Concierge:

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

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

c. Espectáculos y eventos: la PRESTADORA brindará información sobre horarios y entradas para espectáculos especiales, para la ópera, el ballet, los teatros, conciertos, museos y otras actividades y

eventos culturales, así como eventos deportivos.

d. Restaurantes: el Titular tendrá a su disposición un servicio de información y/o reservas en restaurantes, pudiendo solicitar asesoramiento en lo referente a: i. tipos de comida; ii. nivel de precios; iii. indicaciones para llegar al restaurante; iv. reservas para grupos. En todos los casos, las reservas se realizarán de acuerdo a la disponibilidad de cada restaurante y siempre y cuando no sea requerido un cargo por ello.

e. Información de entretenimientos: la PRESTADORA brindará información referente a excursiones y visitas a lugares de interés; asesoramiento de horarios y reservaciones de canchas de tenis, campos de golf, spa, gimnasios y clubes deportivos; información sobre deportes especiales que el Titular puede practicar en el área.

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

g. Exclusiones y restricciones particulares del servicio: i. La PRESTADORA denegará cualquier solicitud que, a su exclusivo juicio, considere: (1) se realiza con fines de reventa, uso profesional o comercial; (2) es imposible de realizar u obtener; (3) resultare sujeta a riesgos (por ejemplo, si proviene o debe gestionarse por medios no legales); (4) resultare violatoria de disposiciones, reglamentaciones o leyes nacionales o internacionales, de acuerdo al/los ámbito/s que corresponda/n; (5) aquellas que violen la privacidad de otras personas; (6) aquellas que considere inmorales o faltas de ética; (7) aquellas cuyo único objeto sea la comparación de precios. ii. Salvo para a) precedente, los servicios se prestarán una vez que el voucher haya iniciado vigencia o, para los casos de voucher anuales, una vez que el pasajero haya iniciado viaje. iii. La PRESTADORA se reserva el derecho a negar cualquier solicitud o finalizar el trabajo en una solicitud en curso en cualquier instante de tiempo y sin obligación alguna por las consecuencias de tal actitud. Si una petición es denegada, la PRESTADORA comunicará este hecho al Titular e intentará brindar una o múltiples alternativas. iv. La PRESTADORA no realizará bajo ninguna circunstancia transacciones económicas a nombre o por cuenta del Titular, limitándose a brindar al mismo la información pertinente.

35) Práctica recreativa de deportes:

a. Aplicación: la PRESTADORA cubrirá las asistencias médicas derivadas de la práctica recreativa de deportes hasta el monto indicado en la tabla de beneficios del voucher siempre que las mismas: i. Tengan carácter recreativo, es decir que no son el "motivo" del viaje del titular, sino una actividad que surge de manera espontánea y ocasional, ii. Se lleven a cabo en ámbitos adecuados y con las medidas de seguridad necesarias.

b. Exclusiones particulares: i. Asistencias derivadas de la participación del titular en competencias deportivas sean amateurs o profesionales. ii. Asistencias derivadas de la participación del titular en prácticas, entrenamientos, etc. de índole amateur o profesional. iii. Asistencias derivadas de la participación en deportes peligrosos.

36) Sports/Deportes:

Exclusivamente para aquellos vouchers con el upgrade de DEPORTES y dados los supuestos indicados en las presentes Condiciones Generales, la PRESTADORA brindará adicionalmente al Titular los siguientes servicios:

a. Gastos por búsqueda y salvamento: la PRESTADORA tomará a su cargo, hasta el límite máximo expresado en la Tabla de beneficios de la póliza adquirida, por los gastos originados para la búsqueda y salvamento al momento de organizar el rescate del Titular, ocasionados por la práctica deportiva de carácter amateur, exclusivamente si el lugar en que se produce el evento no cuenta con los medios necesarios a tal fin. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica.

b. La PRESTADORA brindará a su cargo los servicios de Asistencia Médica requeridos como consecuencia de la práctica o la participación del Titular/Beneficiario en competencias de cualquier deporte (sean amateurs o profesionales), siempre y cuando las mismas se realicen en los ámbitos expresamente adecuados y/o autorizados a tal fin; se obviarán en consecuencia y al efecto de esta prestación las exclusiones mencionadas en la cláusula 47 xiv) y 47) xv). Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica.

c. Exclusiones Particulares: se encuentran excluidos de la prestación asistencial, tanto para los supuestos de enfermedad como de Accidente, los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación: i. Consecuencias derivadas de la práctica, tanto profesional como amateur de paracaidismo, salto base, wingsuit, montañismo a más de 3,000 msnm, escalada en roca, buceo, boxeo, motociclismo, automovilismo, descenso ciclismo de montaña, bungee jumping y los denominados deportes extremos en general.

d. El resto de las Condiciones Generales mantiene plena vigencia, salvo aquellos aspectos expresamente modificados por la presente cláusula.

37) Llamada en conferencia:

La PRESTADORA coordinará una conferencia telefónica con un máximo de 3 (tres) participantes y una duración máxima de 10 minutos, a requerimiento del titular, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.

38) Reintegro de gastos por vuelo demorado o cancelado:

Si el vuelo internacional del Titular/Beneficiario (o su conexión local) fuera demorado por más de 12 (doce) horas consecutivas desde la hora de partida programada originalmente y no tuviera ninguna otra alternativa de transporte en ese lapso, la PRESTADORA reintegrará una suma de dinero, cuyo límite se especifica en la tabla de beneficios, en concepto de gastos de hotel, comidas, taxímetros, comunicaciones y artículos de primera necesidad, entre otros, realizados durante el tiempo de demora. El reembolso se efectuará contra presentación de comprobantes fehacientes y una constancia de la compañía aérea certificando la demora o cancelación sufrida. Para poder gozar de este reintegro el Titular/Beneficiario deberá contactar a la Central Operativa desde el Aeropuerto donde ocurrió el hecho para solicitar la autorización y apertura del caso.

a. El reintegro de gastos se reconocerá también en los casos en que debido a la demora o cancelación de un vuelo el pasajero pierda su conexión inmediata.

b. Exclusiones particulares: i. Este servicio no se brindará si el Titular/Beneficiario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad. ii. La PRESTADORA no estará obligada a reintegrar gastos por este concepto cuando el Titular/Beneficiario se encontrare dentro del radio de 100 km de su lugar de residencia. iii. La PRESTADORA no estará obligada a reintegrar gastos por este concepto toda vez que la demora o cancelación se produzca como consecuencia de catástrofes climáticas fortuitas o hechos de fuerza mayor, según lo expresado en las cláusulas 47) xvii) y 47) xviii).

39) Traducción de documentos comerciales:

En el caso que el Titular, durante su viaje, requiriese la traducción de un documento comercial desde el español al idioma inglés, francés o portugués o viceversa, la PRESTADORA se hará cargo de realizar la misma dentro de las 72 (setenta y dos) horas de serle requerido. El Titular tendrá derecho a la traducción de un único documento por viaje con un costo que no supere el valor detallado en la tabla de prestaciones. La PRESTADORA no asume ninguna responsabilidad por el contenido del documento original ni por la traducción efectuada.

40) Reposición de pasaportes:

En el caso que el Titular sufriese la pérdida, extravío o robo del Pasaporte durante su viaje, la PRESTADORA reintegrará a su regreso una suma de dinero, cuyo límite se especifica en la tabla de beneficios, en concepto de los gastos incurridos en la tramitación de un Pasaporte provisorio de reemplazo, siempre y cuando se cumplan las condiciones que se detallan a continuación: a. Que el robo, pérdida o extravío se haya producido durante el viaje del Titular. b. Que la vigencia del voucher comprenda tanto a la fecha del siniestro como a la fecha de tramitación del reemplazo. c. Que el titular presente toda la documentación que acredite la ocurrencia del evento y la validez de los gastos incurridos. d. Que el Titular informe a la Central Operativa de la PRESTADORA de la ocurrencia del hecho dentro de las 48 horas inmediatas al mismo.

41) Existencia de seguros:

Algunos de los productos de la PRESTADORA incluyen un seguro de muerte accidental sin cargo adicional para el titular del voucher. Su Voucher debe indicar explícitamente este beneficio. Estos seguros son contratados con una entidad aseguradora, y se encuentran sujetos a la legislación vigente en materia de seguros, Condiciones Particulares y Generales, de cuyo texto completo el pasajero ha tomado conocimiento que se encuentran a su disposición en las oficinas de la PRESTADORA, y serán facilitadas al sólo requerimiento del Titular. En el voucher se detallará el tipo de riesgo cubierto y la suma asegurada.

a. Riesgos cubiertos: i. Muerte accidental 24 hs: cubre el fallecimiento accidental de la persona asegurada en ocasión de viaje nacional o internacional de acuerdo al producto contratado. ii. Muerte accidental en medio de transporte público: cubre el fallecimiento accidental de la persona asegurada mientras se encuentre realizando un viaje como pasajero en un medio de transporte público de personas habilitado por la autoridad de contralor correspondiente y siempre y cuando el asegurado haya abonado el pasaje correspondiente. iii. Muerte accidental en vuelo de línea aérea regular: cubre en caso de fallecimiento de la persona asegurada mientras se encuentre viajando en un vuelo aéreo de línea regular. iv. Incapacidad total y permanente accidental durante las 24 hs: cubre la incapacidad total y permanente por un accidente ocurrido a la persona asegurada en ocasión de viaje nacional o internacional de acuerdo al producto contratado. v. Incapacidad total y permanente accidental en medio de transporte público: cubre la incapacidad total y permanente por un accidente ocurrido a la persona asegurada mientras se encuentra realizando un viaje como pasajero en un medio de transporte público de personas habilitado por la autoridad de contralor correspondiente y siempre y cuando el asegurado haya abonado el pasaje correspondiente.

b. Persona Asegurada: se encuentra asegurado sin cargo el Titular de un voucher que contemple esta prestación, mientras se encuentre realizando un viaje al exterior (para vouchers cuyo ámbito geográfico sea internacional) o dentro del país de emisión de dicho voucher (para vouchers cuyo ámbito geográfico sea nacional) y durante toda la vigencia del voucher.

c. Personas no asegurables: la edad máxima según el riesgo cubierto será la detallada en el voucher, pero en ningún caso la misma podrá alcanzar a los mayores de 85 años. Tampoco estarán asegurados los sordos, ciegos, miopes con más de diez dioptrías, mutilados, afectados con invalidez superior al 10%, paralíticos, epilépticos, toxicómanos, alienados o aquellas que, en razón de defectos físicos o enfermedades graves que padezcan o de las secuelas de las que hubieran padecido, constituyan un

riesgo de accidente agravado.

d. Suma Asegurada: de acuerdo a lo indicado en la tabla de beneficios. Si el accidente involucra a más de una persona en un mismo evento, la responsabilidad máxima de la compañía por todas las personas aseguradas no será mayor a USD 1.500.000 (dólares estadounidenses un millón quinientos mil) en conjunto, manteniéndose la suma asegurada como máximo para cada Titular.

e. Denuncia de siniestro: los Beneficiarios deberán denunciar el acaecimiento del siniestro dentro de los 3 (tres) días corridos de ocurrido el hecho.

f. Exclusiones a los riesgos en a) i) a a) v): quedan excluidas de este seguro las muertes causadas por: i. Las consecuencias de las enfermedades de cualquier naturaleza. ii. Las lesiones causadas por la acción de los rayos "X" y similares, y de cualquier elemento radioactivo, u originadas en reacciones nucleares; de las lesiones imputables a esfuerzo, insolación, quemaduras por rayos solares, enfriamiento y demás efectos de las condiciones atmosféricas o ambientales; de psicopatías transitorias o permanentes y de operaciones quirúrgicas o tratamientos. iii. Los accidentes que la Persona Asegurada o los Beneficiarios, por acción u omisión, provoquen dolosamente o con culpa grave o la Persona Asegurada los sufra en empresa criminal. iv. No obstante, quedan cubiertos los actos realizados para precaver el siniestro o atenuar sus consecuencias o por un deber de humanidad. v. Los accidentes causados por vértigos, vahídos, lipotimias, convulsiones o parálisis y los que ocurran por estado de enajenación mental o por estado de ebriedad o por estar la Persona Asegurada bajo la influencia de estupefacientes o alcaloides. vi. Los accidentes que ocurran mientras la Persona Asegurada tome parte en carreras, ejercicios o juegos atléticos de acrobacia o que tengan por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas. vii. Los accidentes derivados de la navegación aérea no realizada en líneas de transporte aéreo regular. viii. Los accidentes derivados del uso de motocicletas y vehículos similares. ix. Los accidentes causados por hechos de guerra civil o internacional declarada o no. x. Los accidentes causados por hechos de: guerrilla, rebelión, terrorismo, motín o tumulto popular, huelga o lock-out, cuando la Persona Asegurada participe como elemento activo. xi. Los accidentes causados por fenómenos sísmicos, inundaciones u otros fenómenos naturales de carácter catastrófico (hecho funesto y grave). Los siniestros acaecidos en el lugar y en ocasión de producirse los acontecimientos enumerados en esta cláusula, se presume que son consecuencia de los mismos, salvo prueba en contrario de la Persona Asegurada.

g. Beneficiario de los riesgos en a) i) a a) v): los beneficios por pérdidas de vida serán pagados al Beneficiario que haya designado por escrito, o en su defecto a los herederos legales. Los beneficios por invalidez serán pagados a la persona asegurada una vez comprobado su estado de incapacidad total y permanente a causa de accidente.

42) Exclusiones Generales a los servicios asistenciales:

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

i. Las pruebas o exámenes (tipo RT-PCR o similar) que se prescriban o sean solicitados como requerimiento migratorio de un determinado país, ya sea como requisito previo para el inicio de viaje, ingreso a un determinado territorio o regreso al país de origen, o como requisito para abordar un medio de transporte aéreo, acuático o terrestre.

ii. Enfermedades benignas o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.

iii. Enfermedades preexistentes con la definición y alcances previstos en la cláusula 8), a excepción de infarto agudo de miocardio y accidentes cerebro vasculares que serán cubiertos en cualquier circunstancia.

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

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

vi. Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos, acupuntura, fisio-kinesioterapia fuera de lo expresamente indicado en la cláusula 9) e), masoterapia, curas termales; podología, tratamientos con medicinas no convencionales o alternativas, cirugías plásticas estéticas o reparadoras, cura de reposo.

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

viii. Tratamiento de enfermedades infecto contagiosas de denuncia obligatoria a autoridades sanitarias para aislar o poner en cuarentena.

ix. Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento, oncológicas, diabetes, desórdenes cardiovasculares incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis, todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean conocidas o no por el Beneficiario. Para el caso de la enfermedad del Titular conocida como COVID-19 producida por el virus SARS-COV2, queda exceptuada de la presente exclusión cuando: (a) El producto contemple en la tabla de beneficios que dicha enfermedad está cubierta; y (b) el destino del viaje no sea un destino no recomendado o listado como potencialmente peligroso en lo referente a esta enfermedad, por el Gobierno Nacional del país de emisión del voucher, ya sea al momento de la adquisición del voucher o bien al momento de iniciar el viaje.

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

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

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

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

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

xv. De accidentes o las consecuencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, cualquier clase de competencia o exhibición de pericia o velocidad con vehículos mecánicos.

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

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

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

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

xx. Accidentes que el Titular, por acción u omisión, provoque dolosamente o con culpa grave, o el Titular los sufra en empresa criminal. A los efectos de esta cláusula, se entiende por "culpa grave" a la acción groseramente negligente cometida por el Beneficiario, cuyo resultado, de obrar de esa manera, hubiera sido previsto por cualquier persona razonablemente diligente.

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

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

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

xxiv. Los chequeos y tratamientos prolongados y las visitas médicas de control que no sean consecuencia de la patología que motivó la consulta y/o correspondan a dolencias preexistentes o expresamente excluidas según lo dispuesto en las cláusulas 8) y 9) l) y en la presente cláusula, incisos ii), iii) y iv); los chequeos médicos de rutina o cualquier otro examen en los cuales no existan indicaciones de trastornos de salud.

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

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

xxvii. Los gastos de hotel y medios de transporte que no hayan sido expresamente autorizados por la PRESTADORA, así como los de restaurantes.

xxviii. En los casos de internación se encuentran excluidos los gastos extras (incluidos la diferencia de tarifa entre una habitación individual de una compartida) y de acompañantes.

xxix. Aquellos gastos de cualquier índole incurridos por el titular a causa de incumplimiento o quiebra de compañías de transporte (marítimo, aéreo o terrestre), agencias de viaje u operadores con el que hubiera contratado su tour o excursiones.

xxx. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base, y/o que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con una dolencia previa, la PRESTADORA queda relevada de prestar sus servicios de conformidad con lo previsto en las cláusulas 8) y 47). A tal fin la PRESTADORA se reserva el derecho de estudiar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

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

CAPITULO III - Consideraciones Adicionales

43) Requisitos para la emisión de un nuevo voucher - extensión de estadía:

El voucher deberá ser adquirido indefectiblemente con anterioridad a la fecha de iniciación del viaje del Titular, es decir que no podrá adquirirse estando el Titular/Beneficiario en el extranjero luego de iniciado su viaje. Sin perjuicio de lo antedicho, cuando el Titular/Beneficiario prolongue imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher bajo las siguientes condiciones: a. El Titular deberá solicitar la emisión del nuevo voucher exclusivamente a la Central Operativa de la PRESTADORA, debiendo informar todas las asistencias y/o servicios recibidos, así como cualquier otra circunstancia que pudiera dar lugar en el futuro a un pedido de asistencia de su parte. b. La solicitud de emisión del nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original. c. El Titular deberá arbitrar los medios para efectuar el pago y recibir la documentación pertinente, por los canales puestos a disposición por la PRESTADORA. d. El nuevo voucher emitido en las condiciones mencionadas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo voucher, independientemente de que las gestiones o tratamientos en curso hayan sido indicados por la PRESTADORA o por terceros. e. Se podrá emitir un máximo de treinta días corridos. f. En ningún caso se entenderá que los límites monetarios de los vouchers emitidos por extensión de días son acumulables con los límites monetarios del voucher original. g. En todos los casos la PRESTADORA se reserva, a su exclusivo criterio, el derecho de acceder o no a la nueva emisión solicitada.

44) Franquicia o deducible a cargo del Titular:

Los servicios asistenciales podrán tener una franquicia o deducible a cargo del Titular para cada evento relacionado con la asistencia médica (derivada de enfermedad o accidente) que se produzca durante el viaje, cuyo importe se especifica en la tabla de beneficios. Así pues, del total de gastos que se genere por cada evento durante el viaje, el importe de la franquicia o deducible estará a cargo del Titular. Una vez deducido este importe, la PRESTADORA asumirá los gastos hasta el límite de asistencia establecido en la tabla de beneficios.

45) Subrogación:

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

46) Circunstancias Excepcionales:

En caso de no poder seguir el Titular el procedimiento previsto en la cláusula 5) de estas Condiciones Generales por dificultades en los medios de comunicación, la PRESTADORA cumplirá con sus prestaciones en los plazos mínimos posibles de acuerdo a la demora producida por esas dificultades.

47) Reserva:

La PRESTADORA se reserva el derecho de exigir al Titular del voucher el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente, en caso de haberse prestado servicios no contratados, y/o fuera del período de vigencia del voucher de acuerdo a lo establecido en la cláusula 4) y/o en forma diferente a lo estipulado en las presentes Condiciones Generales.

48) Servicios adicionales:

Además de los servicios aquí descritos, la PRESTADORA podrá incorporar periódicamente otros servicios adicionales que podrán consultarse al momento de contratar el voucher. Atento a que estos servicios adicionales no tendrán incidencia en las tarifas corrientes del voucher, la PRESTADORA se reserva a su exclusivo criterio el derecho de alterar, modificar, anular y/o suprimir dichos servicios adicionales sin previo aviso.

49) Servicios no acumulativos:

En ningún caso la PRESTADORA prestará los servicios de asistencia al viajero establecidos en las presentes Condiciones Generales, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, en tanto y cuanto el Titular solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a la PRESTADORA.

50) Prescripción:

Toda acción derivada de la relación que se constituya entre el Titular y la PRESTADORA prescribirá conforme el plazo que establezca la ley aplicable.

51) Agentes directos:

Las personas y/o profesionales designados por la PRESTADORA son tenidos como agentes directos del Titular del voucher sin recurso de naturaleza alguna contra la PRESTADORA en razón de tal designación.

52) Enumeración de servicios aplicables:

Sólo son de aplicación aquellas prestaciones explícitamente enunciadas en la tabla de beneficios del voucher, con el alcance y límites indicados.

53) Sanciones internacionales:

La PRESTADORA no será responsable ni estará obligada a prestar los Servicios, ni a reconocer ninguna prestación incluida en el voucher, si la provisión de tales Servicios o prestaciones expusieran a la PRESTADORA a cualquier sanción, prohibición o restricción, incluyendo pero sin limitarse a las relacionadas con resoluciones emitidas por las Naciones Unidas y/o de sanciones comerciales o económicas, en función de leyes y/o regulaciones emitidas por la Unión Europea o de los Estados Unidos de América. Esta cláusula prevalecerá ante cualquier otra que pueda estar incluida en el voucher o en las presentes Condiciones Generales aplicables al mismo.

Constancia: EL ADQUIRENTE DEL SERVICIO HA ANALIZADO Y SE LE HA EXPLICADO EL CONTENIDO Y ALCANCE DE LA PRESTACION CONTRATADA CON CARÁCTER PREVIO A SU ADQUISICIÓN, SIENDO CONSTANCIA DE ELLO EL TICKET O FACTURA DE VENTA.

Notas. Ante cualquier reclamo en relación al producto, sea en cuanto a su interpretación, como a su ejecución y/o cualquier otro reclamo que pudiera surgir del presente, será de aplicación al presente la Ley del domicilio de quien resulte ser el contratante o beneficiario final del producto.

ASTEROID ASSISTANCE. Última revisión: Septiembre 2025.