CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 2
Aceptación del Beneficiario. 2
Definiciones. 3
II. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE 6
III. VIGENCIA - VALIDEZ 7
IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA 8
V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS 8
VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO 9
VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR BEST TRAVEL ASSISTANCE 10
VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS 11
IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS 11
X. BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO 29
1. Declaración de Privacidad 56
XI. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS 57
XII. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS 61
XIII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE 62
XIV. RECURSO 62
XV. RESPONSABILIDAD 62
XVI. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN 63

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Invitamos a los Beneficiarios de un voucher o plan de asistencia **BEST TRAVEL ASSISTANCE** a leer estas condiciones generales antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas, encontrará:

- Condiciones Generales
- Condiciones Particulares y
- Exclusiones
- Instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia, son cubiertos a través de **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, compañía cuyo objeto principal es proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal, únicamente en casos de EMERGENCIAS y durante el transcurso de un viaje en el periodo de vigencia del plan contratado.

Aceptación del Beneficiario.

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda **BEST TRAVEL ASSISTANCE**. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales y dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados

En ambos casos, el Beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

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

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

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez

del plan elegido. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más voucher, no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el voucher que se haya emitido primero.

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

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

a. El Beneficiario no podrá solicitar la renovación de su voucher si ha hecho uso de cualquiera de los servicios de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** durante la vigencia del primer voucher.
b. El Beneficiario podrá renovar su voucher con un plan que tenga la misma cobertura del primero o mayor, no se emitirá con coberturas menor a la contratada originalmente.
c. El Beneficiario deberá solicitar autorización para la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original o de haber sido comprado en página web, a través del formulario de “Contacto” en la misma, indicando la cantidad de días que desea contratar. El agente emisor está obligado a informar a **BEST TRAVEL ASSISTANCE** que se trata de una emisión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación.
d. La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original.
e. El Beneficiario deberá realizar el pago del nuevo voucher al momento de la emisión.

El nuevo plan de su servicio de asistencia en viajes y su correspondiente voucher emitido en las condiciones referidas en esta cláusula, no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del voucher anterior, tampoco antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher, independiente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por **BEST TRAVEL ASSISTANCE** o por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer voucher, pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo voucher y, por lo tanto, no será asumida por **BEST TRAVEL ASSISTANCE**.

Cuando la vigencia del voucher anterior haya finalizado, al momento de la compra o que el pasajero compre en destino una nueva asistencia, el voucher será expedido con 3 (tres) días de carencia para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de coberturas. Lo anterior, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, una autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

Definiciones.
A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas condiciones generales, para un mayor entendimiento de los Beneficiarios de un plan **BEST TRAVEL ASSISTANCE**:

A

- **Accidente:** es el evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos, visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independiente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del Beneficiario, se encuentran excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Beneficiario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.
- **Accidente Grave:** Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. En general todo accidente en el cual este en riesgo la vida del paciente.

C

- **Catástrofe:** Suceso infausto que altera gravemente el orden regular de las cosas, donde se ven implicadas numerosas personas.

- **Central de Servicios de Asistencia:** Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o servicios a brindarse o facilitarse en virtud de las presentes condiciones generales y que están relacionados con temas médicos.

D

- **Departamento Médico:** Grupo de profesionales médicos de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** que intervienen y toman decisiones en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- **Deportes Amateur:** Es el practicado por aficionados, por ocio y/o actividades recreativas.
- **Deportes Profesionales:** Es el practicado con o sin ánimo de lucro, realizado en cualquier tipo de competencia como Intercolegiados, torneos, campeonatos, deportes que supongan un alto riesgo, entre otros.

E

- **Enfermedad o Condición Médica Aguda:** Proceso corto y relativamente severo de la alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

- **Enfermedad Congénita:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

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

- **Enfermedad o Condición Médica Preexistente:** todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Beneficiario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Beneficiario antes de haber iniciado el viaje. Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos son: los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros También se consideran preexistentes las enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, y otras. Los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

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

- **Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Beneficiario del servicio de asistencia médico para viajes **BEST TRAVEL ASSISTANCE**.

- **Enfermedad Grave:** Es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestadas por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible es decir cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad y requiera o no la asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida.

F

- **Fuerza Mayor:** la que, por no poderse prever o resistir, exime del cumplimiento de alguna obligación y/o que procede de la voluntad de un tercero.

G

- **Gastos de Primera Necesidad:** gastos realizados por la compra de elementos de uso personal e intransferible. Se entienden por estos, única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje. Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura.

M

- **Médico Tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.
- **Monto global:** Se entiende por monto global el límite máximo de cobertura económica previsto por el servicio de asistencia durante la vigencia del mismo. Este monto representa el valor total disponible para cubrir los conceptos y gastos incluidos en el plan contratado, conforme a los términos y condiciones aplicables.

  Una vez alcanzado dicho límite, cesará la obligación del prestador de asumir nuevos costos.

  El monto global puede variar en función del tipo de servicio y del plan específico seleccionado por el usuario.

P

- **Paciente Estable:** que no presenta variación de su estado de salud y suele hacer referencia a que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.

- **Plan o Producto de Asistencia:** Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Beneficiario.

- **Plazo o Período de Carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher, siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

T

- **Topes Máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, indicados en el voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

V

- **Voucher:** Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto **BEST TRAVEL ASSISTANCE** y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

II. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

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

Las prestaciones o beneficios del plan respectivo, los podrá recibir exclusivamente el Beneficiario y son intransferibles, por lo cual el mismo deberá comprobar y demostrar su identidad, presentar el

voucher carta, o voucher correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

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

III. VIGENCIA - VALIDEZ

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia médica **BEST TRAVEL ASSISTANCE**. Transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el pasajero en territorio extranjero, hasta las 24 (23.59) horas del día del fin de dicha validez, ambas fechas reflejadas en el voucher adquirido por el Beneficiario. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los planes en la categoría “Viajes Cortos”, tendrán una vigencia máxima de 90 días consecutivos de viaje, mientras que los planes “Larga Estadía”, tendrán una vigencia total de 365 días consecutivos de cobertura.

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

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

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

El propósito del viaje tendrá que ser turístico y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad profesional en el exterior. Si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida, se esté expuesto a sustancias peligrosas, al manejo de maquinarias pesadas o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos, que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra un accidente o una enfermedad consecuencial, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** quedará eximido de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales circunstancias, y en estos casos será obligación patronal de asumirlos a través de su plan de responsabilidad de riesgos profesionales. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta como trabajadores independientes o en situación migratoria o laboral ilegal.

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

1. Hasta ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del voucher, o
2. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada, o
3. Hasta que el médico firme el alta del Beneficiario en el transcurso de los ocho (8) días de ampliación de cobertura

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

Nota1: en los casos que el Beneficiario ya se encuentre en el país destino y solicite la autorización para emitir un plan de asistencia en viajes, siempre y cuando la misma sea autorizada por la Central de Emergencia, dicho plan tendrá 3 días de carencia.

Nota 2: Los pasajeros que se encuentren por más de dos años en destino, no podrán adquirir un nuevo plan de viaje ya que se consideran como residentes de ese país

IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA

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

V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS

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

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

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

País	Número telefónico	País	Número telefónico
Alemania	08007237977	Portugal	0800180143
Argentina	08006662363	Reino Unido	08082347454
Brasil	08000380622	Estados Unidos	1 954 271 0202
España	900838022		1 888 816 1811
España	900938719	Estados Unidos/Cobro	1 954 306 0611
Francia	0805089450	Skype	asistencia.internacional
Italia	800794540	E-mail	assistance@ilsols.com
WhatsApp	1 863-204-0508		

Nota: Los teléfonos toll free (0800) se deberán marcar tal cual como aparecen desde teléfonos fijos. En caso que el país donde se encuentre no tenga un teléfono toll free, se deberá llamar a través de la operadora internacional del país donde se encuentre el Beneficiario solicitando cobro revertido al teléfono de Estados Unidos indicado en la tabla superior, asimismo, a través de medios electrónicos como E-mail, WhatsApp y Skype.

VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

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

1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el plan de la voucher de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos.

2. Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible, aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que **BEST TRAVEL ASSISTANCE** no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Servicios de Asistencia.

3. El Beneficiario acepta que **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se reserve el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Beneficiario acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

4. Si el Beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Servicios de Asistencia antes de ser asistido, el Beneficiario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Beneficiario a reclamar o solicitar indemnización alguna.

5. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Servicios de Asistencia y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera.

6. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por **BEST TRAVEL ASSISTANCE** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.

7. En todos aquellos casos en que **BEST TRAVEL ASSISTANCE** lo requiera, el Beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que el centro médico solicitará firmar y devolverá por fax a la Central de Servicios de Asistencia. Asimismo, el Beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a **BEST TRAVEL ASSISTANCE** a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de enfermedades o condiciones preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los Beneficiarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

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

VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR BEST TRAVEL ASSISTANCE

1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del voucher.

2. **BEST TRAVEL ASSISTANCE** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

3. **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

a. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

b. Una vez recibidos los documentos, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.

c. Con todos los documentos necesarios en mano, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.

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

e. El beneficiario deberá enviar toda la información bancaria requerida para el reembolso dentro de un plazo máximo de treinta (30) días a partir de la fecha de aprobación de su solicitud. El incumplimiento de este plazo dará lugar a la pérdida del derecho al pago de su reembolso solicitado

Nota: Los reembolsos pagados directamente por BEST TRAVEL ASSISTANCE pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. BEST TRAVEL ASSISTANCE asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Beneficiario serán cubiertos por el mismo.

VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se detallan en el punto IX. y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el voucher contratado expresados en dólares americanos (USD) o euros (EUR), dependiendo del plan elegido y de su cobertura geográfica.

IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

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

Asistencia médica por accidente/enfermedad no preexistente

- **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.

- **Atención por Especialistas:** Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** o por el médico tratante de la central.
- **Exámenes Médicos Complementarios:** Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
- **Internaciones:** De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** así lo prescriba, se procederá a la internación del Beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirá cama y/o alimentación en el hospital o clínica para una persona acompañante.
- **Intervenciones Quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Beneficiario a su país de origen.
- **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.

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

Asistencia médica por enfermedad preexistente.

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate específicamente la cobertura para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su voucher. La cobertura proporcionada para enfermedades crónicas y/o preexistentes contempla las siguientes eventualidades:

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

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

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

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

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

1. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por **BEST TRAVEL ASSISTANCE** y tomar todos los medicamentos de la forma prescrita y según se requiera.

2. Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluya cobertura de asistencia de emergencia para condiciones pre-existentes, sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar hacia el destino deseado y por todos los días previstos, y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.

3. El beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

4. Para poder acceder a esta cobertura el beneficiario deberá haber estado estable por más de 12 meses.

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

Asistencia médica por COVID-19

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

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

ESTE BENEFICIO NO OPERARÁ A MANERA DE REEMBOLSO.

Aclaración protocolo emisiones COVID - 19.

Es importante indicar, que según la fecha de emisión del voucher, el protocolo de emisiones Covid-19 operaria de las siguientes formas.

A partir octubre 2022

Nota1: La cobertura para gastos médicos por COVID - 19, aplicará en todos los planes desde 0 hasta 99 años, y cubrirá hasta el tope máximo contratado por enfermedad no preexistente.

Descuento en farmacias

Este beneficio es aplicable en todas las farmacias de Estado Unidos, en medicamentos que se necesiten a partir de una formula médica, no es necesario que esta haya sido emitida por la empresa, pero sí se requiere que se presente la fórmula médica al momento de la compra, debido a que el beneficio no aplica para medicamentos de venta libre. De igual manera, para acceder a este beneficio, se asignará un código, y al momento de acercarse a la farmacia deberá presentarlo. Es importante tener presente que el descuento de este beneficio se aplicará según el medicamento y la farmacia.

Medicamentos recetados

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

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

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

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

Medicamentos en caso de hospitalización

El presente beneficio cubre los medicamentos que sean administrados como consecuencia directa de una hospitalización del beneficiario. Esta cobertura incluye todos los fármacos necesarios para el diagnóstico, tratamiento y recuperación del asegurado durante su permanencia en un centro hospitalario, siempre que dichos medicamentos estén asociados al evento que originó la hospitalización y cuenten con la debida prescripción médica.

Emergencia dental

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

Prótesis y Ortesis

Solo se autorizará si debido a una emergencia o urgencia que ponga en riesgo la vida del Beneficiario, y por lo tanto el mismo deba ser hospitalizado y/o sometido a un procedimiento quirúrgico en donde el Departamento Médico de la Central, en conjunto acuerdo con el Equipo Médico que esté asistiendo al Beneficiario, indique que es necesario el uso de una prótesis u ortesis para salvaguardar la vida del paciente.

El equipo médico de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se reserva el derecho de determinar la prótesis, órtesis, síntesis o ayuda mecánica a ser suministrada al Beneficiario. Quedan expresamente excluidos los gastos por prótesis odontológicas, audífonos, anteojos, lentes de contacto y prótesis funcionales de competición; como así también los gastos ocasionados por rotura, desgaste o mantenimiento de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas que resulten necesarios por el paso del tiempo o por algún motivo no accidental."

Telemedicina médico general

Los Beneficiarios de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** podrán recibir recomendaciones a través de conferencia telefónica y/o videoconferencia (sujeto a disponibilidad) con un profesional de la salud que brindará orientación sobre qué hacer para aliviar sus síntomas permaneciendo en su hogar, o se recomendará ser asistido en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo a la severidad de los síntomas que describen los mismos.

Asistencia psicológica

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

Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria

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

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

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

No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las

exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su voucher.

Repatriación funeraria

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia de la tarjeta **BEST TRAVEL ASSISTANCE** a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. **BEST TRAVEL ASSISTANCE** organizará y sufragará la repatriación funeraria tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte internacional, así como

los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

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

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

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

Traslado de un familiar por hospitalización

En caso de que la hospitalización de un Beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se hará cargo de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios de los productos, el Beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel por USD 80.00 (ochenta dólares) diarios para su familiar acompañante durante máximo siete días o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.

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

Nota: En el caso que, de acuerdo con estas condiciones generales, se otorgue el beneficio de boleto aéreo de viaje de regreso, el mismo deberá ser usado en los siguientes cinco (5) días no prorrogables para el retorno al país de origen, los días son contados desde la fecha de emisión de la resolución la cual autoriza el reembolso de mismo.

Gastos de hotel por convalecencia

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 10 (diez) días. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirán los gastos para una persona acompañante.

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

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

Orientación en caso de extravío de documentos/equipaje

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

Viaje de regreso por fallecimiento de familiar en 1° grado

Si el Beneficiario debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Beneficiario a su país de origen, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

Nota: En el caso que, de acuerdo con estas condiciones generales, se otorgue el beneficio de boleto aéreo de viaje de regreso, el mismo deberá ser usado en los siguientes cinco (5) días no prorrogables para el retorno al país de origen, los días son contados desde la fecha de emisión de la resolución la cual autoriza el reembolso de mismo.

Regreso de acompañante de Titular repatriado

Cuando la enfermedad o accidente del beneficiario impida la continuación del viaje, la Compañía se hará cargo del traslado del acompañante, que hubieren contratado el viaje conjuntamente con el Asegurado (hasta un máximo de 1 persona) hasta el lugar donde aquél se encuentre hospitalizado

y/o hasta su lugar de residencia habitual, teniendo derecho a un solo viaje en clase económica o medio de transporte que se considere necesario.

Para acceder al beneficio se debe aportar la siguiente documentación:

• Reservas de hotel, tiquetes, tours, y documentación que compruebe que es el acompañante del beneficiario

Nota: el tiquete será en clase económica o en el medio de transporte que considere idóneo la central de emergencias, el tiquete ser solo para (1) un viaje ya sea para ir a donde está el beneficiario hospitalizado o para retornar al país de residencia.

Nota: En el caso que, de acuerdo con estas condiciones generales, se otorgue el beneficio de boleto aéreo de viaje de regreso, el mismo deberá ser usado en los siguientes cinco (5) días no prorrogables para el retorno al país de origen, los días son contados desde la fecha de emisión de la resolución la cual autoriza el reembolso de mismo.

NOTA: En caso de que se otorgue el beneficio de pasaje de regreso, este deberá ser utilizado dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al evento, sin posibilidad de prórroga. El plazo se contará a partir de la fecha del suceso. Además, el Beneficiario deberá presentar tanto el itinerario de vuelo de ida como el de regreso.

Acompañamiento de menores (15 AÑOS)

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

Acompañamiento de mayores (75 AÑOS)

Si un Beneficiario viajara como única compañía de mayores de setenta cinco (75) años también Beneficiarios de un plan de asistencia **BEST TRAVEL ASSISTANCE** y por causa de enfermedad o accidente constatado por el departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen, por el medio que considere más adecuado.

Cancelación de viaje contratado (Hasta los 74 años)

BEST TRAVEL ASSISTANCE cubrirá hasta el tope de cobertura y según el plan contratado, las penalidades que se presenten por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, boletos aéreos y cruceros.

Para ser acreedor de este beneficio, el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el plan con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero y siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o naviera.

2. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.

3. Presentar toda la documentación que **BEST TRAVEL ASSISTANCE** considere para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver abajo requisitos específicos en los casos de cruceros).

4. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento, para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

Nota1: Para los planes Anuales Multiviajes la cancelación se renovará cada vez que el Beneficiario viaje según indique el plan de asistencia del producto que haya adquirido, y aplica siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos para ser acreedor de este beneficio en cada viaje. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

Nota 2*:* Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de indemnización de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS USD$ 40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Voucher.

Cancelación de un viaje de Crucero antes de su inicio:

El Beneficiario deberá en este caso:

- Notificar de inmediato su decisión a la naviera por escrito y obtener de ésta, un comprobante que indique en forma inequívoca, la fecha de dicha notificación donde formaliza la imposibilidad de iniciar el viaje de crucero en el barco y tiempo originalmente contratados.

- Deberá además obtener de la naviera las Condiciones Generales de contratación de cruceros, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicaciones de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado.

- Deberá obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero en particular y el monto del reembolso si fuere el caso.

Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a **BEST TRAVEL ASSISTANCE** en forma clara y fehaciente, la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje y enviar a la Central de Servicios de Asistencia dicha documentación para su eventual comprobación por parte de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** y eventual reembolso de ser procedente.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

1. **El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencias, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.**

2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.

3. **Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.**

4. Cuarentena médica que obligue al Beneficiario permanecer dentro de su país de origen.

5. **Despido laboral comprobado del Beneficiario, con fecha posterior a la contratación del plan de asistencia.**

6. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.

7. Epidemia, catástrofes naturales o cenizas volcánicas.

8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tal(es) a la(s) persona(s) que compartan la misma habitación de hotel o camarote de crucero con el Beneficiario, o sea(n) familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuges, también poseedor(es) de un plan de asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dicho(s) acompañante(s) se viese(n) obligado(s) a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

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

Nota 1: Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de indemnización de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS USD$ 40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Voucher.

Reembolso de gastos por perdida de conexión

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

Esta cobertura aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100 kms de distancia de la misma. El cliente deberá notificar de este suceso a **BEST TRAVEL ASSISTANCE** el mismo día que sucede la pérdida del vuelo de conexión.
Para aplicar a este beneficio el beneficiario deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se motiva la aplicación de esta cobertura.

NOTA: Siendo procedente el reembolso, la compañía procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la entrega de la documentación bancaria completa.

Sustitución de ejecutivo

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

Transmisión de mensajes urgentes

BEST TRAVEL ASSISTANCE transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas condiciones generales.

Transferencia de fondos y transferencia de fondos para fianza legal en caso de accidente de tránsito

Durante el viaje, si el Beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** gestionará el envío de la cantidad especificada en estas condiciones generales para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** por parte de la familia del Beneficiario. El costo asumido por **BEST TRAVEL ASSISTANCE** corresponderá únicamente al valor de la transferencia realizada al Beneficiario. Estas coberturas serán aplicadas una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de voucher de asistencia.

Asistencia legal por accidente de tránsito

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

Reembolso por pérdida de equipaje en línea aérea comercial

BEST TRAVEL ASSISTANCE compensará al Beneficiario de forma complementaria, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

- Que la línea aérea y la Central de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** hayan sido notificadas del hecho por el Beneficiario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida siguiendo las instrucciones descritas más abajo.

- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional, este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente, ni tampoco cuando la pérdida se origina en vuelos domésticos en el exterior.

- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, no indemnizará a los Beneficiarios de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.

- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.

- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Beneficiario la indemnización prevista por ella. **BEST TRAVEL ASSISTANCE** no podrá indemnizar al Beneficiario cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.

- No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte terrestre en el extranjero.

- La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno, así como el número de voucher. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.

- En caso que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación,

BEST TRAVEL ASSISTANCE procederá a abonar al Beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

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

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

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

Al regresar a su país de origen, el Beneficiario deberá presentar por el medio indicado por la central de Asistencias, ya sea link, canales oficiales u oficinas de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** la siguiente documentación:

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

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

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

NOTA: Siendo procedente el reembolso, la compañía procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la entrega de la documentación bancaria completa.

Reembolso por demora en devolución de equipaje

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

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

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

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

En caso de demora de equipaje, siga estas instrucciones:

1. Inmediatamente constatada la falta de equipaje diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes. Solicite y complete el formulario P.I.R Property Irregularity Report.
2. Antes de abandonar el aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

Al regresar a su país de origen el Beneficiario deberá presentar por el medio indicado por la central de Asistencias, ya sea link, canales oficiales u oficinas de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** la siguiente documentación:

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

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

NOTA: Siendo procedente el reembolso, la compañía procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la entrega de la documentación bancaria completa.

Reembolso por rotura de equipaje

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

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

Nota: la compensación por daño de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

NOTA: Siendo procedente el reembolso, la compañía procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la entrega de la documentación bancaria completa.

Servicio Concierge

El servicio de conserje **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para asistir a los Beneficiarios en la consecución de información sobre entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos, reservaciones para obras de teatro y cualquier otra información que el Beneficiario pueda necesitar en las principales ciudades del mundo. El Beneficiario será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia conserje; este servicio es netamente informativo.

Seguimiento de viaje/crucero

BEST TRAVEL ASSISTANCE se hará cargo del costo de un boleto en clase económica, un solo sentido, desde el puerto de embarque hasta el siguiente puerto de escala del crucero contratado. Esto bajo las siguientes situaciones:

- Si el beneficiario inicialmente se perdió la salida programada del crucero debido a un vuelo de conexión retrasada por más de (6) horas a partir de la programada y con previa presentación de los respaldos apropiados y el informe de la compañía aérea (PIR).
- En caso que el beneficiario deba ser retirado del crucero por situaciones de emergencias vitales en las que se vea comprometida su integridad física
- Si como consecuencia de enfermedad presentada antes del embarque y posterior a su tratamiento le es permitido continuar el viaje contratado, podrá acceder al beneficio adjuntando los documentos que certifiquen la incapacidad de abordar el crucero y su respectiva alta médica.

Este beneficio se paga como reembolso, previa acreditación de los documentos que soporten las situaciones descritas.

Servicio AirHelp

Los Beneficiarios de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** cuentan con la opción de realizar sus solicitudes para el estudio de su caso ante la compañía AirHelp por vuelos demorados o cancelados.

Nota: Todas las solicitudes están sujetas a los términos y condiciones de la compañía AirHelp – en el siguiente link: https://www.airhelp.com/es/terminos/

Gastos de hotel familiar acompañante

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario se encuentre en estado de hospitalización y que a su estado de salud requiera de compañía de algún familiar quien proporcione este apoyo para el beneficiario. **BEST TRAVEL ASSISTANCE** cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 5 (cinco) días. Este ítem aplicará únicamente al acompañante del beneficiario del plan de asistencia.

Gastos por vuelo demorado o Cancelado (más de 6 hs)

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

Este beneficio no se brindará si el vuelo fuese en un aeropuerto ubicado en el país origen del beneficiario; tampoco si el Beneficiario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio. Este servicio no será válido si la cancelación del vuelo se debe a la quiebra de la aerolínea o a la cesación parcial o definitiva de sus servicios, es decir, si la aerolínea suspende temporal o permanentemente sus operaciones por problemas financieros u otras razones que impidan la continuidad de sus actividades

Nota: este beneficio solo aplica una vez se está fuera del país de residencia habitual, hasta tope de cobertura dentro de la vigencia del voucher, no renovable por evento.

Demora de vuelo = Sala VIP (por retraso mayor de 60 minutos).

Los beneficiarios de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** que presenten alguna demora de más de 60 minutos en el vuelo programado, podrán acceder a las salas VIP dispuestas en los aeropuertos.

Para acceder y obtener el beneficio deben cumplirse los siguientes requisitos:

- Haber contratado el plan de asistencia igual o mayor a USD 30.000 en las categorías viajes cortos, larga estadía, multiviajes y corporativos
- Registrar los vuelos programados para el viaje con un tiempo no menor a 7 horas antes del vuelo a través del siguiente link: https://travelregistration.online

Nota: El acceso al beneficio está sujeto a los términos y condiciones de la compañía Collinson Service Solutions Limited que se pueden consultar en CondicionesSalasesp.pdf (travelregistration.online)

Regreso anticipado por siniestro en domicilio

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Beneficiario, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el Beneficiario se encuentre hasta el aeropuerto más cercano al hogar del Beneficiario en el país de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Servicios de Asistencias el original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. El Beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

Nota: En el caso que, de acuerdo con estas condiciones generales, se otorgue el beneficio de boleto aéreo de viaje de regreso, el mismo deberá ser usado en los siguientes cinco (5) días no prorrogables para el retorno al país de origen, los días son contados desde la fecha de emisión de la resolución la cual autoriza el reembolso de mismo.

NOTA: En caso de que se otorgue el beneficio de pasaje de regreso, este deberá ser utilizado dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al evento, sin posibilidad de prórroga. El plazo se contará a partir de la fecha del suceso. Además, el Beneficiario deberá presentar tanto el itinerario de vuelo de ida como el de regreso.

Viaje de regreso por enfermedad del titular

Si el Usuario debiera retornar a su país de residencia habitual por causa de enfermedad que ponga en riesgo la vida de un familiar directo en 1° grado (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Usuario a su país de origen, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

NOTA: En caso de que se otorgue el beneficio de pasaje de regreso, este deberá ser utilizado dentro de los cinco (5) días calendario siguientes al evento, sin posibilidad de prórroga. El plazo se contará a partir de la fecha del suceso. Además, el Beneficiario deberá presentar tanto el itinerario de vuelo de ida como el de regreso.

Localización de equipaje

BEST TRAVEL ASSISTANCE asesorará al Beneficiario para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que

Cobertura por deportes amateur

La central de asistencia sólo asumirá gastos por eventos causados por la práctica de deportes cuando la misma sea realizada exclusivamente en carácter de actividad amateur. Brinda cobertura para Práctica de: Hockey, Vóley, Futbol, Rugby, Polo, Rafting, Cabalgatas, Rapel, Ski, Snowboard, Alpinismo, Buceo (hasta 29 metros), Natación, Ski Acuático, Paracaidismo, Aladeltismo, Parapente,

Surf, Windsurf, Kitesurf, Taekwondo todos deportes de práctica Amateur, de nieve y turismo aventura. Se contemplará, todo deporte de actividad olímpica practicado en lugares habilitados o en pistas reglamentarias. La enunciación es taxativa y no enunciativa.

EXCLUSION: Motociclismo, Ciclismo, Automovilismo, Torrentismo, Bobsleigh, Ski y Snowboard fuera de pistas reglamentarias, Luge Olímpica, Caza de animales peligrosos, Montañismo, senderismo, trekking a más de 6000 metros sobre el nivel del mar,Skeleton, Espeleología, andinismo, deportes aéreos, exploración de cavernas, Bungee Jumping, buceo autónomo a más de 30 metros de profundidad o que necesite de descompresión/ recompresión, Tiro al arco, Tiro fusil, Escalada, Puenting. Boxeo, Karate Do, Kung fú, Judo y otros deportes de combate.

EXCLUSIÓN PARTICULAR: Se excluyen la práctica de deportes por profesionales en competencias o entrenamientos para dichas competencias profesionales (Son considerados deportistas profesionales las personas que viven de la práctica de su deporte sin ejercer otra actividad profesional o reciban remuneración alguna por la práctica de dicho deporte).

X. BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO

Los Beneficiarios tendrán la opción de adquirir adicionalmente, pero no por separado, beneficios adicionales a los establecidos para cada plan de asistencia en particular de **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, mediante el pago de un complemento al precio del plan original, todo ello de acuerdo con lo establecido y precios de la oferta pública en la plataforma web de **BEST TRAVEL ASSISTANCE**.

Los beneficios adicionales o upgrades sólo podrán ser emitidos para la categoría viajes por días.

Upgrade de Cancelación Multi Causa

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de cancelación multi causa que ofrece **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, se otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

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

1) Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.

2) Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **BEST TRAVEL ASSISTANCE**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.

3) Presentar, hasta 30 días calendario después del día de finalización de la vigencia del voucher, toda la documentación que **BEST TRAVEL ASSISTANCE** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

4) En caso de planes “Anuales Multiviaje”, este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

5) El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

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

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.

2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.

3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.

4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.

5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.

6. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.

7. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso de los productos Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.

8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

9. Las agudizaciones imprevistas de enfermedades preexistentes. En cuyo caso el Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos con dicha enfermedad preexistente deberá haber permanecido estable, sin episodios, durante un

periodo mínimo de 6 meses previos al viaje. **BEST TRAVEL ASSISTANCE** se reserva el derecho de solicitar la historia clínica original del pasajero previa a la fecha en que éste manifiesta la agudización de la enfermedad.

10. Las complicaciones de embarazos
11. Cancelación de boda
12. Entrega de niño en adopción
13. Parto de emergencia

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

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

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

Nota 1: Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de indemnización de **BEST TRAVEL ASSISTANCE** por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS USD$ 40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Voucher.

Upgrade futura mamá

Toda persona embarazada que desee comprar un plan de asistencia de **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, lo podrá hacer mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica

derivada de la situación de embarazo. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:

a. Controles, ecografías, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que sean parte de los controles rutinarios del proceso de embarazo y no sean de emergencia. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.

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

c. Gastos médicos relacionados con el recién nacido.

d. Cuando se compruebe que el motivo del viaje es para atender su parto en el exterior.

e. Cuando se compruebe que la venta del voucher se realizó posterior a la semana 32 de embarazo

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

Cancelación de viaje any reason

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de cancelación any reason que ofrece BEST TRAVEL ASSISTANCE se otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales. El beneficio tiene cobertura mundial, salvo países con restricción expresa (zonas de conflicto activo o sancionados internacionalmente) El beneficio incluye:

• Cancelación por causas justificadas (multicausa)+Penalidades de crucero

• Cancelación por cualquier motivo (cualquier motivo – Any Reason)

• Interrupción del viaje y regreso anticipado

• Reprogramación con cobertura de penalidades

BEST TRAVEL ASSISTANCE cubrirá, hasta el tope de cobertura establecido en el plan contratado, las penalidades y montos no reembolsables derivados de la cancelación anticipada de viajes o servicios previamente contratados, siempre que estos hayan sido adquiridos a través de operadores turísticos profesionales debidamente acreditados, o de manera particular Entre los servicios cubiertos se incluyen:

- Paquetes turísticos completos
- Excursiones o actividades programadas
- Tiquetes aéreos regulares
- Reservas de cruceros
- Reservas de hotel, alquileres de Airbnb, vehículos
- Tours guiados o combinados

Será requisito que dichos servicios estén claramente especificados en el itinerario o factura y que su contratación haya sido previa al evento que origine la cancelación. Edad Máxima de contratación: 74 años más 364 / Convenios hasta 84 años (Especificado en planes específicos)

Aplicabilidad en planes: Viajes por día, anual multiviaje (solo aplica para el 1.er viaje, para los siguientes viajes deben comprar el upgrade para cada viaje) Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.

2. Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a la central de **BEST TRAVEL ASSISTANCE.**

3. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.

4. Presentar toda la documentación que BEST TRAVEL ASSISTANCE considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a:

- Documento probatorio que evidencie de forma clara, verificable y concluyente el motivo de cancelación del viaje (por ejemplo, certificados médicos, actas de defunción, decisiones judiciales o reportes policiales).
- Cartas o constancias oficiales emitidas por los prestadores de los servicios contratados, detallando las condiciones de cancelación y el porcentaje o monto no reembolsado.
- Facturas originales, recibos de pago y comprobantes bancarios de los servicios turísticos contratados.
- Itinerario completo del viaje.
- Copia del contrato con el operador turístico, agencia de viajes o línea aérea, cuando aplique.
- Documentación adicional que la central de BEST TRAVEL ASSISTANCE pueda requerir en función de la causa alegada, como declaraciones juradas, formularios específicos, o evidencia complementaria.

Cancelación de viaje en crucero

En caso de haber contratado el producto, BEST TRAVEL ASSISTANCE cubrirá hasta el tope de cobertura y según el plan contratado, las penalidades que se presenten por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, boletos aéreos y cruceros. Para disfrutar de este beneficio, el Usuario del certificado y/o plan de asistencia deberá:

Contratar el certificado y/o plan de asistencia antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.

Tiempos de cancelación y abonos mínimos requeridos:

En caso de que la asistencia sea contratada una vez iniciado el periodo de penalidades del paquete turístico o crucero, el pasajero deberá haber abonado como mínimo el 50% del valor total del mismo. En este escenario, la cancelación podrá efectuarse hasta 15 días antes de la fecha de inicio del viaje.

Presentar toda la documentación que **BEST TRAVEL ASSISTANCE** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a.

- Documento probatorio que evidencie de forma clara, verificable y concluyente el motivo de cancelación del viaje (por ejemplo, certificados médicos, actas de defunción, decisiones judiciales o reportes policiales).
- Cartas o constancias oficiales emitidas por los prestadores de los servicios contratados, detallando las condiciones de cancelación y el porcentaje o monto no reembolsado.
- Facturas originales, recibos de pago y comprobantes bancarios de los servicios turísticos contratados.
- Itinerario completo del viaje.
- Copia del contrato con el operador turístico, agencia de viajes o línea aérea, cuando aplique.
- Documentación adicional que la central de BEST TRAVEL ASSISTANCE pueda requerir en función de la causa alegada, como declaraciones juradas, formularios específicos, o evidencia complementaria
- Si al momento de contratar la asistencia aún no ha iniciado el periodo de penalidades, se aceptará comoválido el abono mínimo exigido por la agencia de viajes. En este caso, la cancelación podrá realizarse hastacon 24 horas antes del inicio del viaje.
- Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación, siempre que no haya iniciado vigencia el voucher.
- Presentar toda la documentación que BEST TRAVEL ASSISTANCE le solicite para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago.

(Ver abajo requisitos específicos en los casos de cruceros).

El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso.

Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso

CAUSAS JUSTIFICADAS (MULTICAUSA) AL 100%

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

1. Muerte o enfermedad grave del Titular, su cónyuge, hijo/s o hermano/s que motive la internación o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en el causante y, por lo tanto, imposibilite el inicio y/o prosecución del viaje del Titular.
2. Muerte o internación hospitalaria por accidente o enfermedad grave surgida de manera repentina y aguda del padre o madre del titular y su superposición con la fecha de viaje de la vigencia.
3. Las agudizaciones imprevistas de enfermedades preexistentes. En cuyo caso el Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad, cónyuge, padres, hijos, hermanos con dicha enfermedad preexistente deberá haber permanecido estable, sin episodios, durante un periodo mínimo de 6 meses previos al viaje**. BEST TRAVEL ASSISTANCE** se reserva el

derecho de solicitar la historia clínica original del pasajero previa a la fecha en que esté manifiesta la agudización de la enfermedad.

4. Daños causados por incendio o robo en la residencia habitual del Titular en su domicilio de residencia o en el inmueble en que desarrolla su actividad comercial, que por su gravedad 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 y siempre que el siniestro haya ocurrido con posterioridad a la contratación del paquete turístico y del voucher de asistencia al Viajero del Titular.

5. 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).

6. Convocatoria del Titular como parte, testigo o jurado ante un tribunal cuya citación hubiera ocurrido con posterioridad a la contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y siempre que la fecha en la que deba presentarse ocurra dentro de la fecha de vigencia del voucher (manifestándose asimismo que la fecha de inicio del viaje debe coincidir con la fecha de vigencia del voucher).

7. Convocatoria al Titular como miembro de mesa electoral en ocasión de elecciones nacionales o provinciales. La designación debe haberse recibido con posterioridad a la fecha de contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y la elección debe llevarse a cabo durante el período de vigencia del voucher (manifestándose asimismo que la fecha de inicio del viaje debe coincidir con la fecha de vigencia del voucher).

8. 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 autoempleado, acepta voluntariamente la terminación de la relación laboral, o se trate de un despido justificado por motivos incluidos en la respectiva normativa laboral aplicable.

9. Reubicación geográfica del Titular por parte del empleador: cuando por motivos laborales el Titular es trasladado y asignado a residir temporal o permanentemente en una ciudad a una distancia no menor a 300 km de la ciudad de residencia habitual, siempre y cuando la notificación por parte del empleador ocurra con posterioridad a la contratación del viaje por parte del Titular y con una antelación inferior a 15 días corridos del viaje.

10. Cambio de empleo: cuando el Titular acepte formalmente una propuesta de trabajo que involucre un nuevo puesto de trabajo (que deberá ser ante un empleador diferente y no perteneciente al mismo grupo económico en donde se desempeñe el Titular), siempre que la contratación sea en relación de dependencia y con contrato laboral por tiempo indeterminado o por un plazo no inferior a un año. Será condición para la procedencia de la presente prestación, que la contratación de los servicios de asistencia no haya sido realizada con posterioridad a la fecha en que es notificado de la nueva propuesta laboral y/o de su aceptación.

11. Cancelación de vacaciones en función de una decisión tomada por el empleador del Titular, y comunicada al Titular de forma posterior a la contratación del viaje por parte de este último.
12. 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.

13. Cancelación del viaje por parte del acompañante de viaje del Titular por cualquiera de las causas expuestas en la presente cláusula Se entenderá por acompañante a la persona que viaja junto al Titular, comparta el mismo itinerario, hotel, etc. y sea Beneficiario también del servicio de asistencia al viajero de la prestadora.

14. Presentación del Titular a exámenes o concursos en el marco de un proceso de selección de para un cargo en un órgano público: 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.

15. Robo o hurto de documentos del Titular que impidan el inicio o la continuidad de viaje: Robo de documentación necesaria para hacer el viaje, producido en unas fechas o circunstancias tales que imposibilite, antes del inicio del viaje, la tramitación o reexpedición de dicha documentación. No incluye la pérdida o extravío de la documentación.

16. Complicaciones de embarazo, aborto espontáneo: Complicaciones graves en el estado del embarazo o aborto espontáneo de la Titular que, a juicio de un profesional médico, 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.

17. Convocatoria en instancia judicial o administrativa, según corresponda, a divorcio o separación: Convocatoria oficial del Titular para trámites de divorcio. Quedan excluidas las convocatorias para trámites solicitados por el abogado propio del Titular.

18. Gastos de cesión de viaje por causas incluidas en la presente cláusula: Gastos adicionales que se puedan producir por el cambio de Titular de la reserva o del paquete turístico contratado, en aquellos casos en que el Titular 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.

19. Cancelación total y definitiva del viaje o paquete turístico contratado por el Titular, producida únicamente como consecuencia de un retraso del medio de transporte aéreo, fluvial o terrestre 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 regular, y cuando la demora se produce por temas operativos de la compañía transportista y siempre y cuando no hubiera sido avisado al Titular con antelación; Los gastos de anulación se reembolsarán siempre y cuando no hayan sido abonados previamente por la compañía transportista.

20. Cancelación total y definitiva del viaje del Titular como consecuencia del cierre de la terminal de transporte de origen o destino y cese de operaciones por más de 24 horas provocado por cuestiones meteorológicas no previsibles que la tornan inoperable coincidente con la fecha de viaje del Titular.

21. 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.

22. Llamada súbita para trasplante de órganos del Titular o un familiar: Llamada para trasplante de un órgano al Titular o sus familiares en segundo grado de consanguinidad o cónyuge, siempre que dicha llamada ocurriese luego de haberse adquirido la asistencia y que ya estuviesen en lista de espera en el momento de contratar tanto el viaje como la asistencia.

23. Siniestro en el vehículo de transporte al punto de origen del viaje: en caso de ocurrencia de siniestro del vehículo (incendio, robo o accidente) durante el traslado del Titular a la terminal de transporte desde donde iniciará el viaje que impida el inicio del mismo y obligue a la cancelación definitiva, siempre y cuando el siniestro no se deba a imprudencia o negligencia por parte del conductor y siempre que se demuestre que el Titular tomó los recaudos para cumplir con los tiempos mínimos estipulados.

24. En caso de que el vehículo propiedad del Titular sufriera un siniestro (robo, incendio o accidente) dentro de las 24 horas previas al inicio del viaje (siempre y cuando el mismo no fuera provocado por negligencia o imprudencia del Titular) y el Titular decida cancelar el viaje definitivamente.

25. Convocatoria especial a servicio o misión: cuando los Titulares empleados en las fuerzas armadas o de seguridad nacional o provincial sean asignados a misiones especiales o convocados a servicio con posterioridad a la contratación del viaje por parte del Titular, siempre que los servicios contratados tuvieran fecha de ocurrencia dentro del período de vacaciones autorizado previamente por el empleador.

26. Secuestro del Titular o sus hijos, padres o cónyuge ocurrido en el país de residencia del Titular con posterioridad a la fecha de contratación de la asistencia y que permanezca pendiente de resolución dentro de los 7 días anteriores al viaje.

27. Cancelación de boda de los Titulares: cuando el paquete turístico contratado para llevar a cabo el viaje de boda o la luna de miel de dos Titulares fuera cancelado a causa del desistimiento de unión de los mismos, se reembolsarán los gastos correspondientes al paquete turístico de la pareja en cuestión.

28. Concesión de becas oficiales: Concesión de becas oficiales en favor del Titular que impidan la realización del viaje por superposición en las fechas de ambos. La enumeración de los causales es taxativa y no enunciativa

CANCELACIÓN POR CUALQUIER MOTIVO (DEDUCIBLE DEL 25%)

En caso de que el titular del plan decida cancelar su viaje por cualquier razón no contemplada dentro de las causas justificadas y explícitas del plan, BEST TRAVEL ASSISTANCE ofrecerá el reintegro

de los importes norecuperables correspondientes a servicios turísticos contratados, según las siguientes condiciones:

- Aplica únicamente para cancelación total y definitiva del viaje.
- No es válido para reprogramaciones o modificaciones de fechas.
- Se aplicará una franquicia (deducible) a cargo del titular, indicada en el certificado de cobertura. Si no se especifica, se aplicará una franquicia del 25% sobre el monto total no reembolsable.
- El valor reembolsado será el monto no recuperado menos el valor de la franquicia, con un tope máximo definido en la tabla de prestaciones del plan.
- No aplica si el viaje fue contratado mediante canje de puntos, millas u otros programas de fidelización Este beneficio no será aplicable si:
- El titular tiene 75 años o más al momento de la contratación.
- El viaje supera los 90 días de duración.
- No se conoce la fecha de inicio y fin del viaje al momento de contratar el servicio.
- El producto contratado es anual y multiviaje.

INTERRUPCIÓN DEL VIAJE Y REGRESO ANTICIPADO

Cuando el titular se vea obligado a regresar anticipadamente a su lugar de residencia habitual antes de la finalización prevista del viaje, se activará la cobertura por interrupción del viaje, bajo las siguientes condiciones:

Definición: Se entiende por interrupción del viaje la cancelación definitiva de la parte restante del paquete turístico contratado, originada por el regreso anticipado e inevitable del titular por una causa cubierta. La prestación incluirá:

- Reembolso proporcional de los días no utilizados del paquete turístico.
- Penalidad del boleto de regreso en clase económica.

Determinación de los días no utilizados:

El cálculo se realizará restando el número de días efectivamente disfrutados al total de días cubiertos en el voucher. El punto de corte será la fecha en la que se haya producido el evento que motiva la interrupción y que sea debidamente comunicado.

En el caso de viajes cuyo propósito principal sea un crucero:

Si el titular no pudiera embarcar en el crucero debido a una de las causas cubiertas, la aseguradora cubrirá los gastos no reembolsables asociados a la porción del paquete correspondiente al crucero. Para que se considere el crucero como objeto principal del viaje, el embarque deberá tener lugar dentro de las 72 horas siguientes al inicio de vigencia del voucher o del viaje (lo que ocurra primero). En estos casos, se tomarán como días no disfrutados desde la fecha en que se confirme el evento que motiva la cancelación definitiva.

Causales cubiertas para interrupción del viaje:

1. Fallecimiento o enfermedad grave e imprevista de un familiar en primer grado que requiera el retorno inmediato.
2. Accidente grave o enfermedad del titular durante el viaje que impida la continuidad del itinerario.
3. Daños materiales severos en la residencia del titular que requieran su presencia urgente.
4. Citación judicial obligatoria emitida con posterioridad al inicio del viaje.

5. No ingreso al país destino por parte de las autoridades migratorias: Si el titular / beneficiario del voucher de BEST TRAVEL ASSISTANCE no fuera admitido por las autoridades migratorias locales al momento de ingreso al país de destino y fuera repatriado a su lugar de origen, BEST TRAVEL ASSISTANCE reconocerá al titular / beneficiario hasta el monto indicado en el voucher, las penalidades generadas por los servicios no gozados a causa de la interrupción de su viaje

Para los casos de no admisión en país destino el beneficiario deberá:

1. Haber contratado el certificado y/o plan de asistencia con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero.
2. Por la inadmisión, radicar dentro de las 24 horas siguientes al arribo al país de origen de manera oficial una queja ante el Órgano Interno de Control de Instituto Nacional de Migración de acuerdo al país al del cual fue negado el ingreso, para los casos que suceden en territorio mexicano debe ser radicado al correo: oicinm@inami.gob.mx y generar la reclamación al Consulado General del país [Estas denuncias deben ser adjuntadas al momento de la reclamación ante la central].
3. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de haber arribado al país de origen a consecuencia de la repatriación administrativa
4. Presentar toda la documentación que BEST TRAVEL ASSISTANCE le solicite para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de interrupción del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago, correos de radicación de quejas ante entes gubernamentales este con respuesta de radicación.
5. El Usuario tiene hasta 30 (treinta) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento, para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso de devolución. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún otro asunto de devolución

Condiciones para aplicar:

- La notificación debe hacerse a la central de asistencia dentro de las 24 horas siguientes al evento.
- Se requiere presentar documentación probatoria suficiente: certificados médicos, reportes policiales, órdenes judiciales, etc.
- El reembolso se limitará a los servicios no utilizados.

Exclusiones:

- Interrupciones voluntarias, por fatiga, desinterés o razones laborales no obligatorias.
- Eventos preexistentes conocidos o no conocidos antes del inicio del viaje o durante el viaje
- Falta de cumplimiento en los plazos y documentación requeridos.
- Falta de cumplimiento del operador turístico, agencia de viajes, crucero etc.
- Reprogramación con cobertura de penalidades
- El producto contratado es anual y multiviaje.

REPROGRAMACIÓN CON COBERTURA DE PENALIDADES

La cobertura de penalidades aplicadas por la reprogramación del viaje, será válida únicamente si la reprogramación se produce con 72 horas antes del inicio del viaje o de la fecha de inicio de vigencia del voucher, lo que ocurra primero. No aplicará esta cobertura si el viaje ya ha comenzado o si la

reprogramación ocurre posterior a dichas fechas.

Será obligatorio para el titular:

- Presentar evidencia clara del motivo de la reprogramación (cuando sea por causa justificada).
- Aportar documentación de las penalidades cobradas.
- Demostrar que los servicios turísticos afectados habían sido contratados previamente., cumpliendo con todas las exigencias de contratación

Upgrade objetos personales

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

1. Hasta USD $250 por un objeto de valor, un juego o un par.

2. Pérdida de medicamento o equipo médico considerado necesario y vital por el departamento médico para mantener la salud del beneficiario.

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

a. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.

b. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.

c. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.

d. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de trasporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.

e. Factura de compra de elementos de primera necesidad, entendiéndose por los mismos: única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje.

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

Se consideran exclusiones a esta cobertura:

i. No se cubrirán objetos personales o equipajes que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontrasen en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave en el caso de caravanas o que haya evidencia de que el robo fue efectuado con violencia o utilizando la fuerza.

ii. No se cubrirá equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar seguro y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.

iii. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.

iv. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.

v. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.

vi. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.

vii. Casos en los que el beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

Nota: este beneficio nos es acumulable con otros.

Upgrade protección tecnología

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

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

1. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.

2. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.

3. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.

4. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de trasporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.

5. Factura por reposición del objeto robado, por uno de la misma marca y referencia, con fecha posterior a la de la radicación de la denuncia policial.

Nota: este beneficio no es acumulable con otros.

Upgrade Deportes

BEST TRAVEL ASSISTANCE se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa de alto riesgo, en competencias prácticas profesionales (hasta el tope de su cobertura médica contratada sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes:

1. **Categoría 2:** Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, patinaje artístico sobre hielo, canojate británico, maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas.

2. **Categoría 3:** esquí, fútbol galés, fútbol americano, curling, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre pista corta, tobogganing, ciclomontañismo, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, salto ecuestre, carrera de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting en río, buceo autónomo (hasta 30 metros máximo).

3. **Categoría 4:** Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby, BMX, heli-skiing, Artes marciales, canotaje niveles 3 y 4, rafting en aguas bravas.

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

Upgrade asistencia para mascotas (cobertura por accidente, enfermedad y repatriación funeraria):

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

En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** cubrirá los gastos de asistencia veterinaria necesaria, como las consultas, medicación, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, entre otros, siempre y cuando se trate de una emergencia comprobable. Además, en caso de fallecimiento de la mascota, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** organizará y sufragará la repatriación funeraria, tomando a su cargo los gastos de: féretro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cuerpo por el medio que considere más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del propietario de la mascota, el mismo que figura en el plan de asistencia de **BEST TRAVEL ASSISTANCE**.

Requisitos particulares a este beneficio:

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

f. Sólo aplicará para una mascota por persona.

Exclusiones particulares a este beneficio:

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

Upgrade de asistencia médica por enfermedad preexistente

El upgrade por enfermedad preexistente sólo cubrirá el 30% de la cobertura médica, sin exceder USD 30,000.

Si el beneficiario padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** queda automáticamente exenta de prestar servicios o asistencias a su cargo y con base al plan de asistencia adquirido. No obstante, y en forma excepcional y solo en aquellos casos que así lo establezcan expresamente, **BEST TRAVEL ASSISTANCE** asumirá los cargos por asistencia médica por enfermedad preexistente o crónica a favor del beneficiario hasta un máximo del monto determinado en el respectivo plan adquirido. En estos casos **BEST TRAVEL ASSISTANCE** reconocerá la primera consulta clínica en la que se determine la preexistencia de la enfermedad hasta por las cantidades que se determinan en la Tabla de Resumen de Beneficios respectiva.

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

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

Se excluye de esta cobertura toda enfermedad relacionada con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, el virus del papiloma humano

tricomonas vaginalis, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.

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

Nota: Este beneficio no cubrirá por ningún motivo el seguimiento o continuación de tratamientos iniciados durante la vigencia del primer voucher de un pasajero que haya decidido renovar su plan de asistencia; además la cobertura no se podrá exceder USD 30,000.

Obligaciones del Beneficiario:

1. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por **BEST TRAVEL ASSISTANCE** y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.

2. Si el Beneficiario está interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencia para preexistente condición médica **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, y sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y / o enfermedad hepática crónica , el Beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, hacia el destino deseado y que la condición no es un inconveniente para todas las actividades programadas.

3. El Beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

4. Para poder acceder a esta cobertura el beneficiario deberá haber estado estable por más de 12 meses.

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

Nota: el límite de edad para acceder al beneficio de asistencia médica por enfermedad preexistente es máximo 85 años de edad.

Upgrade Parque Temático

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de Parque Temático que ofrece **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, se otorgará cobertura del setenta por ciento (70%) del valor del ticket del Parque Temático perteneciente al comprador del voucher que haya adquirido el upgrade. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales y para cualquier Parque Temático en el mundo.

Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

a) Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores a la compra del ticket de entrada al Parque Temático.

b) Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **BEST TRAVEL ASSISTANCE**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el ticket del Parque Temático, para no incrementar la penalidad que éste le vaya a aplicar.

c) Presentar toda la documentación que **BEST TRAVEL ASSISTANCE** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de ingreso al Parque Temático, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

d) En caso de planes “Anuales Multiviaje”, este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

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

1. **Cierre del parque temático por condiciones climáticas**, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.

2. **Cancelación de ingreso al parque temático por enfermedad grave o accidente del Beneficiario**, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente. Es indispensable comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.

3. **Cierre del parque temático por causa directa del mismo**, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.

4. **Cancelación por enfermedad grave o fallecimiento de acompañante** (siendo el enfermo menor de edad o la condición del acompañante no permita el ingreso al parque), el (los) acompañante(s) deberán tener una relación en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedores de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente, deberán comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.

5. **Cancelación por accidente de tránsito o avería de vehículo**, en caso que el Beneficiario tenga un accidente de tránsito o un evento relacionado con el medio de transporte por el cual se esté desplazando al Parque Temático. Para acceder al beneficio deberá presentar Reporte Policial del accidente o comprobante de la compañía que lo auxilió en caso de avería o inconveniente del auto.

6. **Interrupción o cancelación de viaje,** el beneficiario debe poseer la cobertura de cancelación o interrupción de viaje dentro de su plan de asistencia y si cumple con alguna

de las causas podrá acceder a este numeral para recibir el reembolso de sus tickets. Por lo anterior, es obligación del Beneficiario cumplir con el literal “a” y en caso de no tener contratado un plan de asistencia no podrá hacer uso del beneficio.

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

Upgrade gastos de cancelación y cuarentena COVID - 19

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

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

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

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

- El producto tendrá un tope de USD 20.000 para grupos.
- El monto máximo de esta cobertura es de USD 1.500

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

NOTA 1: Para acceder al beneficio de cancelación el beneficiario deberá cumplir con las mismas condiciones del Upgrade de cancelación multicausa

NOTA 2: Este producto se podrá adquirir para viajes de corta estadía hasta 90 días, o anuales multiviajes, pero por viaje que se realice, deberá generar la compra del upgrade.

NOTA 3: Límite de edad, 70 años.

Gastos médicos por accidente laboral

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de gastos médicos por accidente laboral que ofrece **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, se otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

BEST TRAVEL ASSISTANCE cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado los eventos producto de la ejecución de del trabajo encomendado por su empleador dentro del lugar y las horas de trabajo destinadas para este objeto.

La cobertura contratada no cubre los gastos ocasionados por y/o a consecuencia de:

1. Accidentes provocados intencionalmente por el Titular o en los que no existió la acción repentina de un agente externo.
2. Accidentes ocurridos al Titular, con o sin intención, cuando este último se encuentre bajo el efecto del alcohol, drogas o estupefacientes, sustancias tóxicas, o alucinógenas o de cualquier tipo de fármacos no prescritos medicamente.
3. Accidentes donde el Titular conduzca un vehículo, equipos y/o maquinarias y no cuente con la licencia, permisos o cursos habilitantes (independientemente si se encontrase en la vía pública o no).
4. Accidentes a pilotos o miembros de tripulación de aeronaves mientras se encuentre desempeñando sus funciones laborales, es decir, participar como miembro de la tripulación de cualquier tipo de aeronave o helicóptero.
5. Viajar como pasajero en cualquier aeronave no autorizada oficialmente para operar, o cuando el piloto o su tripulación carezcan de la licencia respectiva, o cuando uno u otro realicen vuelos ilícitos.
6. El accidente o enfermedad sufrido por el Titular como consecuencia de la comisión o tentativa de delito doloso en que el mismo sea el sujeto activo.
7. Guerra internacional declarada o no, guerra civil, invasión, terrorismo, insurrección, participación activa en alteraciones del orden público, huelgas, manifestaciones, servicio militar, actos delictivos o criminales y fenómenos de la naturaleza catastróficos, contaminación nuclear, incidentes nucleares, rebelión en la cual el Titular esté participando.
8. Siniestros que sea consecuencia de una imprudencia del trabajador, por haber actuado con dolo o sin seguir las medidas de seguridad correspondientes. Cabe destacar que esta exención de responsabilidad también se dará cuando se trate de una eventualidad derivada de fuerza mayor que no se puede prever ni evitar.
9. Por otro lado, se descartan como accidentes de trabajo, los infartos, trombosis, accidentes cerebro vasculares, hemorragias cerebrales o similares enfermedades cuando no están relacionadas con el trabajo como tal.
10. El manejo sustancias peligrosas, trabajos bajo superficie o bajo el agua con tanques de oxígeno o escafandra, así como tampoco con explosivos o que para el momento de un accidente no se le hubiese proporcionado las herramientas o utensilios de seguridad industrial básicos y necesarios para desarrollar la labor encomendada. Mineria legal o ilegal, e
11. Trabajos o actividades con energía atómica y/o nuclear, insolaciones o congelaciones, independientemente de cómo se realicen.
12. Cuando se esté expuesto a sustancias peligrosas tales como: Gases, Líquidos inflamables, Líquidos inflamables, Materiales oxidantes, Materiales venenosos, Materiales radioactivos, Materiales corrosivos, Otros materiales regulados adicional

13. A la operación, conducción o manejo de maquinarias pesadas; o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos; o que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra el titular un accidente o una enfermedad consecuencial.
14. que el tomador del plan de ASISTENCIA EN VIAJE, realice o ejecute labores sin haber cumplido con las normas de seguridad industrial del país en donde se ejecuten dichos trabajos, por ser estas de cumplimiento obligatorio, cuya responsabilidad recae en, la o las personas naturales y / o jurídicas para las cuales se ejecutan los mismos. Esta normativa, también recae sobre las personas que no estén ligadas laboralmente, ni por contrato con una empresa y que actúen por su cuenta fuera de su país de residencia, como por ejemplo trabajadores independientes o autónomos.
15. No es considerado accidente de trabajo, aquel que le ocurre al trabajador fuera de la empresa, durante los permisos remunerados o sin remunerar, así se trate de permisos para asistir a citas médicas o cualquier otro tipo de permiso otorgado por el empleador.
16. No se dará ni estará cubierto por ningún tipo de beneficio o asistencia el Titular que se encuentre en situación migratoria o laboral irregular
17. Cuando se esté expuesto a Minería legal o ilegal, extracción de material pétreos, oleoductos, gasoductos y poliductos.

Upgrade Smartbag

Este Contrato de Servicio (el «Contrato de Servicio») será efectivo a partir de la fecha de compra del servicio de seguimiento de equipaje ofrecido por Blue Ribbon Bags («El Proveedor»), por, o en nombre de, el pasajero de la línea aérea («El Pasajero»). El Proveedor y Pasajero pasarán a ser denominados en los sucesivo como «las Partes».

Las Partes acuerdan lo siguiente:

El servicio de seguimiento de equipaje ofrecido por el Proveedor abarca la recuperación de equipaje facturado que no haya sido cargado en los vuelos tomados por el Pasajero, o que haya sido erróneamente dirigido a un destino diferente al destino final de su vuelo, según informe de ello la aerolínea del vuelo («Equipaje extraviado»), con un servicio de garantía de satisfacción que incluye la remuneración por cualquier Equipaje extraviado que no haya sido encontrado en un plazo de tiempo fijo. El periodo de tiempo fijo será de 96 horas desde el momento en que aterrice el vuelo del pasajero en el cual el equipaje no llegó con el pasajero tal como estaba previsto, y según informe de ello la aerolínea.

Los elementos del servicio son los siguientes:

a) Recuperación de Equipajes

Como parte del servicio de Recuperación de equipajes, el Proveedor deberá comunicarse activamente con el Pasajero, la aerolínea y otros recursos, para localizar y acelerar la recuperación del Equipaje extraviado dentro de las 96 horas desde la hora real de aterrizaje del avión al destino final del Pasajero (en lo sucesivo este periodo será denominado «El Periodo de servicio"). El pasajero entiende que Blue Ribbon Bags es un servicio con base en Internet. Todas las comunicaciones relacionadas con Informes de Equipajes extraviados, o cualquier otro asunto relacionado con el Servicio de Blue Ribbon Bags, se llevarán a cabo con el Proveedor sólo por correo electrónico. Los pasajeros y clientes

seguirán estando obligados a cumplir con los términos y condiciones de este Contrato de Servicio, incluso si su acceso a Internet o correo electrónico fuera insuficiente.

Cada servicio adquirido sólo se aplicará a los vuelos listados en el número de confirmación de la aerolínea para el que se haya adquirido el servicio. Si se reservan varios vuelos por separado, y éstos aparecen listados bajo distintos números de confirmación, deberán adquirirse Contratos de servicio independientes por cada Número de confirmación de la aerolínea. Los agentes de viajes pueden adquirir el servicio bajo un número «PNR» ("Número de registro del pasajero", por sus siglas en inglés "Passenger Number Record") dictado por su GDS (Sistema Global de Distribución, por las siglas en inglés, "Global Distribution System".) Las Agencias de viajes en línea pueden ofrecer el producto para billetes de avión de ida y vuelta adquiridos en su sitio web, incluso si el billete de ida y vuelta comprende varios números de confirmación de aerolínea diferentes. Las Compañías de seguros de viajes pueden añadir nuestro producto a sus ofertas, y el producto proporcionará cobertura al pasajero para el mismo intervalo de fechas aplicable a la póliza de seguro del viaje adquirida, independientemente de cuántos vuelos se tomen dentro de ese intervalo.

b. Pago de garantía de satisfacción del servicio

Si el servicio de Recuperación de equipaje no tuviera éxito en la recuperación del Equipaje, y el Equipaje extraviado del Pasajero no se recuperara, según las estipulaciones de estos términos y condiciones, dentro del Periodo de servicio, el Proveedor deberá pagar al Pasajero de conformidad con la Garantía de satisfacción del servicio con limitación de responsabilidad. El Proveedor ofrece un servicio de Recuperación de equipaje. El Pasajero adquirirá el Servicio de recuperación de equipaje, con su correspondiente Garantía de satisfacción del servicio con límite de responsabilidad especificado en el voucher

POR FAVOR TENGA EN CUENTA: Todos los pagos efectuados en virtud de esta Garantía de satisfacción bajo este Contrato de Servicio se realizarán en euros, y en las cantidades que aparecen arriba, independientemente del contenido del equipaje del pasajero.

La remuneración de la Garantía de satisfacción del servicio con límite de responsabilidad está limitada a dos (2) maletas no entregadas por pasajero.

Para ser elegible para los servicios de Recuperación de equipaje y pago de Garantía de satisfacción del servicio previstos en este Contrato de Servicio, el Pasajero acepta y debe cumplir con las siguientes condiciones en su totalidad:

RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS DEL PASAJERO:

a. El Pago de la tarifa de Contrato de servicio por el pasajero constituirá aceptación plena de los términos de este Contrato de Servicio por parte del Pasajero.

b. Toda la información proporcionada al Proveedor para la compra del producto de seguimiento de equipajes, o al rellenar un informe de equipaje extraviado («MBR», por sus siglas en inglés (Mishandled Baggage Report)), debe ser correcta y veraz. El proporcionar cualquier información inexacta en el proceso de compra del producto, incluyendo nombres de los pasajeros incorrectos, elección de aerolínea incorrecta, y números de confirmación de aerolínea equivocados, anulará este Contrato de Servicio, y el Pasajero no será elegible para los Servicios de recuperación de equipajes o los pagos asociados con la garantía de satisfacción del servicio bajo este Contrato de Servicio. Toda la información proporcionada al proveedor al informar del equipaje extraviado será utilizada para procesar Informes de Equipaje Extraviado, incluyendo las horas de llegada de la aerolínea. Si un pasajero introduce una dirección de correo electrónico incorrecta como parte de su Informe de Equipaje Extraviado, el proveedor no será responsable de la incapacidad del pasajero de responder a las comunicaciones o cumplir con los términos y condiciones de este Contrato de Servicio.

c. Si el proveedor informa al pasajero, a través de correo electrónico, de que existe información incorrecta en el Reporte de Equipaje Extraviado del pasajero, el pasajero tendrá 12 horas para corregir la información proporcionada. Cualquier información incorrecta que no sea corregida por el pasajero, en el plazo de 12 horas desde el momento de haber sido informado de ello, anulará el Contrato de Servicio e Informe de Equipaje Extraviado, y el Pasajero no será elegible para obtener servicios de recuperación de equipaje o para obtener el pago de la garantía de satisfacción.

d. El pasajero debe adquirir el producto de servicio de seguimiento del equipaje antes de la hora de salida inicial del avión. El pasajero debe adquirir el servicio de seguimiento del equipaje antes de todos los vuelos de su viaje saliente o entrante. El pasajero no podrá adquirir el servicio entre vuelos dentro de un viaje (es decir, en el tiempo trascurrido entre los vuelos de conexión). Todos los vuelos en el itinerario del pasajero, o que un pasajero haya tomado para llegar a su destino, y todos los vuelos para los que estén etiquetadas las maletas del pasajero por cualquier sistema de etiquetado de equipaje de una aerolínea en su viaje a su destino final, deben estar cubiertos por el servicio Blue Ribbon Bags para ser elegibles para los servicios de recuperación de equipaje o el pago de garantía de satisfacción del servicio en el caso de que una maleta se extravíe. Si cualquier parte del viaje del pasajero en vía a su destino no estuviera cubierto, o si las maletas del pasajero estuvieran etiquetadas para vuelos bajo cualquier sistema de etiquetado de equipaje de cualquier compañía aérea, que no esté cubierto por un Contrato de Servicio de Blue Ribbon Bags, ello anulará la elegibilidad del pasajero para ser cubierto por los servicios de recuperación de equipaje o para el pago de la garantía de satisfacción en el caso de existir una maleta perdida, incluso si se hubieran adquirido servicios individuales para todos los demás vuelos dentro de ese viaje. Una vez que se haya presentado un Informe de Equipaje Extraviado por una maleta, el pasajero no podrá adquirir servicios adicionales por vuelos adicionales que estén de alguna manera relacionados con la maleta sobre la que se informa en el MBR activo. No será posible adquirir por compra ningún cambio a la dirección de entrega que requiera un vuelo adicional, que requiera a su vez un servicio adicional, una vez que se haya presentado un Informe de Equipaje Extraviado. Los cambios efectuados a la dirección de entrega de una Maleta extraviada del pasajero de la cual ya haya sido informado el Proveedor, y que no contenga ya un servicio adicional asociado con el vuelo adicional, descalificarán al pasajero, de manera que ya no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o el pago de la garantía de satisfacción de Blue Ribbon Bags.

e. El pasajero acepta que el Proveedor tiene el derecho de rechazar cualquier esfuerzo para adquirir el producto de servicio de seguimiento de equipaje, y podrá cancelar

cualquier Contrato de Servicio (incluyendo el reembolso de la tarifa del Contrato de Servicio al Pasajero), en cualquier momento previo a la presentación de un Informe de Equipaje Extraviado por parte del Pasajero.

f. El Pasajero deberá prontamente, dentro del Periodo de servicio, efectuar una reclamación a la compañía aérea (en la manera requerida por las normas de la compañía aérea), informando de que el equipaje del pasajero ha sido extraviado o no ha sido entregado, antes de informar del Equipaje extraviado al proveedor.

g. El Pasajero debe recibir de la aerolínea un acuse de recibo de la Reclamación de Equipaje extraviado, que debe incluir un identificador único de la compañía aérea para la reclamación de equipaje perdido (a menudo llamado un localizador, o número de referencia o seguimiento). Blue Ribbon Bags no obtendrá los números de identificación (número de referencia, localizador, o número de seguimiento) de la aerolínea en nombre del cliente. Es la responsabilidad del pasajero el recoger esta información de la compañía aérea cuando presenten a la compañía su reclamación de equipaje perdido. Los Informes de Equipajes extraviados que no contengan números identificadores únicos no se procesarán, y el Pasajero no tendrá el derecho a utilizar ningún Servicio de Recuperación de Equipajes ni a los pagos correspondientes a la Garantía de satisfacción del servicio bajo este Contrato de Servicio.

h. El Pasajero debe entonces informar de la Reclamación de Equipaje Extraviado al Proveedor, utilizando los métodos de presentación de informes, tal y como se explica en la sección 2(j) de este acuerdo, incluyendo el identificador único emitido por la compañía aérea en relación a la reclamación de equipaje perdido («número de referencia del (registro»), y por cada maleta («número de etiqueta de la maleta»), y toda la información requerida, en las 24 horas después de la llegada real del vuelo, para que el Informe de Equipaje extraviado sea procesado. Cualquier Informe de Equipaje Extraviado que se presente a Blue Ribbon Bags después del momento de expiración del plazo de 24 horas desde la hora real de aterrizaje del vuelo será denegado, independientemente de las circunstancias y razones, y esos pasajeros no serán elegibles para los servicios de recuperación de equipaje, ni para el pago de Garantía de satisfacción del servicio.

i. Para TODOS los vuelos que hayan aterrizado fuera de los Estados Unidos:

Como parte de la presentación del Informe de Equipaje extraviado, se requiere que cada pasajero presente una copia del informe proporcionado por la compañía aérea cuando se presentó la reclamación por equipaje perdido a Blue Ribbon Bags, dentro de las 24 horas después del aterrizaje del vuelo del pasajero. Si un pasajero no presenta una copia de este informe, tal y como les fue proporcionado por la compañía aérea en el momento de presentar su reclamación de equipaje perdido, en las 24 horas siguientes al aterrizaje del vuelo del pasajero, el Informe de Equipaje extraviado a Blue Ribbon Bags será denegado inmediatamente después de la expiración del plazo de 24 horas, y el pasajero no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o para el Pago por Garantía de satisfacción de servicios de Blue Ribbon Bags. Todas las presentaciones de informes deben ser enviadas por correo electrónico a MBR@BLUERIBBONBAGS.COM y el pasajero debe escribir su número de Contrato de Servicio en la línea de asunto. Los Informes de aerolínea que sean enviados de cualquier forma diferente a la indicada en la Sección 2(i) no se considerarán como una presentación válida, y harán que el Pasajero pierda su elegibilidad para los servicios de recuperación de equipaje y el Pago de Garantía de satisfacción. Cualquier maleta dentro de esta categoría será considerada «devuelta» por los términos y condiciones del Contrato de

Servicio de Blue Ribbon Bags una vez que la maleta llegue al aeropuerto registrado en la reclamación de equipaje perdido con la compañía aérea.

Para Vuelos que hayan aterrizado dentro de los Estados Unidos:

Si la maleta del pasajero fue extraviada por una línea aérea que les proporcionó un Informe de Irregularidad de Pertenencias (PIR: Property Irregularity Report en inglés) (este es el título del informe que la compañía aérea les entregó cuando presentaron su reclamación de equipaje perdido, que contiene el número de referencia de registro, proporcionado por la aerolínea o el aeropuerto) o un Informe de irregularidad de Equipaje (BIR: Baggage Irregularity Report en inglés) por la aerolínea (en general, los BIRS no contienen un número de referencia de registro de diez dígitos), se requiere que el pasajero presente una copia de este Informe de Irregularidad de Pertenencias, o Informe de Irregularidad de Equipaje, a Blue Ribbon Bags, en un plazo de 24 horas desde el aterrizaje de su vuelo, para completar el proceso de registro del Informe de Equipaje extraviado, y para ser elegibles para los servicios de recuperación de equipaje y el Pago garantizado de satisfacción de Blue Ribbons. Si un pasajero no presenta una copia de este Informe, tal y como les fue proporcionado por la compañía aérea en el momento de presentar su reclamación de equipaje perdido, en las 24 horas siguientes al aterrizaje del vuelo del pasajero, el Informe de Equipaje extraviado a Blue Ribbon Bags será denegado inmediatamente después de la expiración del plazo de 24 horas, y el pasajero no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o para nuestro Pago por Garantía de satisfacción de servicios. Todas las presentaciones de informes deben ser enviadas por correo electrónico aMBR@BLUERIBBONBAGS.COM y el pasajero debe escribir su número de Contrato de Servicio en la línea de asunto. Los Informes de aerolínea que sean enviados de cualquier forma diferente a la indicada en la Sección 2(i) no se considerarán como una presentación válida, y harán que el Pasajero pierda su elegibilidad para con los servicios de recuperación de equipaje y hacia el Pago garantizado de satisfacción. Cualquier maleta dentro de esta categoría será considerada «devuelta» por los términos y condiciones del Contrato de Servicio de Blue Ribbon Bags una vez que la maleta llegue al aeropuerto registrado en la reclamación de equipaje perdido presentado a la compañía aérea.

j. Los pasajeros deben informar de la reclamación de Equipaje extraviado al Proveedor, mediante la presentación de un Informe de equipaje extraviado al Proveedor, de una de las siguientes dos maneras:
   - En línea en https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger o
   - Por teléfono al +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243-US) or +1 917-920-9699 (toll free) , 24 horas al día, 7 días a la semana.

k. El Pasajero por lo tanto autoriza expresamente al Proveedor a actuar en nombre del pasajero en la prestación del Servicio de Recuperación de equipaje, incluyendo todas las comunicaciones directas con la compañía aérea, y se compromete a proporcionar sin demora cualquier confirmación de esta autoridad requerida por escrito o de otra manera. Cuando un pasajero adquiere el Servicio BRB a través de una Agencia de viajes en línea o de cualquier otro tercero vendedor del producto, el pasajero estará dando plena autoridad a la Agencia de viajes en línea o Tercero vendedor del

producto, para compartir toda la información personal y relacionada con el Itinerario del viaje con el Proveedor en cualquier momento antes o después del viaje del pasajero.

l. A menos que se haya acordado otra cosa por escrito, todos los pagos llevados a cabo de conformidad con el Pago de la Garantía de Satisfacción, y efectuados a través de cheque por un Informe de Equipaje Extraviado específico, deberán ser cobrados dentro de los 90 días desde la fecha de emisión del cheque. Cualquier cheque no cobrado dentro del plazo de 90 días desde la fecha de expedición anulará el pago garantizado de satisfacción, y Blue Ribbon Bags ya no será responsable de ningún pago a ese pasajero por dicho Informe de equipaje extraviado.

m. Si un Informe de equipaje extraviado se cierra o se deniega por cualquiera y/o todas las razones, y el pasajero descubre que este cierre del Informe es debido a un error, el pasajero dispone de 12 horas desde la recepción del correo electrónico de cierre para informar a Blue Ribbon Bags del error. El pasajero sólo podrá informar a Blue Ribbon Bags de este error por correo electrónico a mbr@blueribbonbags.com, con su número MBR en la línea de asunto. Cualquier correo electrónico recibido después de este período de 12 horas, o si se hubiera informado del error por cualquier otro medio, no será aceptado, y el registro no será reabierto, y el pasajero no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o para nuestro pago garantizado de satisfacción, independientemente de las circunstancias. Si el proveedor acepta el error, y el registro es reabierto, el proveedor tendrá 72 horas adicionales desde la finalización de las 96 horas originales a partir del momento de aterrizaje del vuelo del pasajero, periodo conocido como el período de servicio, para localizar el equipaje del pasajero. Cualquier equipaje asociado con un Informe de Equipaje Extraviado que se haya reabierto por cualquier motivo será considerado «devuelto» al pasajero, según los términos y condiciones de este Contrato de Servicio, una vez que el equipaje haya sido recibido en el aeropuerto que quedó registrado por la aerolínea como el lugar de reclamación de equipaje perdido, y el pasajero ya no será elegible para obtener los servicios de recuperación de equipaje o para el Pago garantizado de satisfacción del servicio.

n. Cualquier Maleta extraviada, sobre la cual haya informado el pasajero, y la cual la compañía aérea, o el aeropuerto, hubiera requerido que fuese «refacturada» en un aeropuerto, en el caso de que la aerolínea requiera que la maleta se recoja y se facture de nuevo debido a un vuelo de conexión o por cualquier otra razón, y si la aerolínea no tiene

constancia de esta nueva facturación en el momento requerido, la maleta no se considerará «extraviada» según los términos y condiciones de este Contrato de Servicio, y no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje, o el Pago garantizado de satisfacción de Blue Ribbon Bags.

TÉRMINOS ADICIONALES:

a. Este Contrato de Servicio solo se aplica a los Equipajes extraviados. Cualquier Equipaje extraviado debe haber tenido asignado un «número de etiqueta» por la aerolínea tras la facturación en el aeropuerto. Las maletas que no tengan números de etiqueta no se considerarán como Maletas extraviadas según los términos y condiciones de este Contrato de Servicio.

b. Este Contrato de Servicio no cubre al Pasajero por equipaje que haya sido devuelto dentro del Período de servicio, independientemente de la condición en la que se encuentre equipaje o sus contenidos.

c. Este Contrato de Servicio no cubre ningún robo o daño al equipaje o a sus contenidos en ningún momento, incluyendo después de que el equipaje haya sido devuelto al

Pasajero. Cualquier reclamación de equipaje perdido que incluya cualquier forma de viaje distinta al transporte aéreo dentro de los segmentos listados en el viaje del pasajero, anulará el Contrato de Servicio, y el pasajero no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o el Pago garantizado de satisfacción del servicio de Blue Ribbon Bags.

d. El Proveedor podrá cancelar este Contrato de Servicio, y el Proveedor no tendrá obligación alguna en relación con el Pasajero o ningún tercero de ninguna clase, si hubiera un informe o investigación de fraude por la aerolínea o el Proveedor relacionado con cualquier reclamación de equipaje perdido o Informe de equipaje extraviado. Y el Proveedor podrá presentar dicha demanda por fraude a las autoridades investigadoras pertinentes.

e. Este Contrato de Servicio incorpora como referencia las instrucciones relacionadas con los informes de equipajes extraviados o características del servicio de equipajes publicadas en el sitio web del Proveedor, incluyendo las actualizaciones periódicas.

f. Este Contrato de Servicio, incluyendo todas las obligaciones del Proveedor, termina cuando el equipaje es entregado por la compañía aérea en el punto final del vuelo o cuando el Pasajero recibe directamente el equipaje en el punto final del vuelo, o lo recibe de la aerolínea o su representante tras una reclamación hecha durante el Periodo de servicio.

g. Las maletas devueltas que se entreguen dentro del Periodo de servicio al destino proporcionado por el Pasajero a la aerolínea se considerarán devueltas al Pasajero, satisfaciendo esto el Contrato de Servicio.

h. Si el Pasajero comunica a la compañía aérea o al Proveedor que recogerán la maleta localizada de la compañía aérea en el aeropuerto, en lugar de pedir que la maleta se envíe al Pasajero, en cualquier momento durante la duración del periodo de servicio, la maleta se considerará entregada y devuelta al Pasajero, en satisfacción de este Contrato de Servicio, cuando la maleta llegue al aeropuerto registrado con la compañía aérea en la reclamación de equipaje perdido.

i. La remuneración de la Garantía de Satisfacción del servicio con Límite de responsabilidad está limitada a dos (2) maletas por persona.

j. El pasajero no será elegible para compensaciones múltiples bajo la Garantía de satisfacción del servicio con Limitación de responsabilidad por el mismo Equipaje extraviado, incluso si se han adquirido múltiples Acuerdos de servicio.

k. En el caso de que un Pasajero no haya pagado la Tarifa del Contrato de Servicio, o de que un Proveedor haya rechazado o cancelado el Contrato de Servicio, el Contrato de Servicio quedará sin efecto y el Proveedor no tendrá ninguna obligación en relación con el pasajero ni hacia ningún otro tercero. Esta disposición se aplica en el caso de que el cargo de la tarjeta de crédito por un determinado Contrato de Servicio se haya disputado.

l. Informes de Irregularidades de Propiedad (PIR) emitidos por un aeropuerto (es decir, la Oficina de objetos perdidos del aeropuerto o cualquier otro departamento del aeropuerto) o Informes de irregularidades de equipaje (BIR) o Formularios de reclamación de equipajes perdidos emitidos por un aeropuerto: El Pasajero no será elegible para los pagos de la Garantía de satisfacción del servicio bajo este Contrato de Servicio por reconocimientos de reclamaciones de la aerolínea emitidos como PIR por el aeropuerto, o BIR, o Formularios de reclamación de equipaje perdido emitidos por el aeropuerto, a menos que la aerolínea emita un pago independiente (compensación) por el Equipaje extraviado. Solo en el caso de que la aerolínea haya proporcionado compensación independiente por el equipaje perdido del pasajero, deberá el Proveedor proceder al pago de la Garantía de satisfacción del servicio por Equipaje extraviado no devuelto dentro del Período de servicio. Si la aerolínea no emite una indemnización separada, el Proveedor no tendrá ninguna obligación de pago. Se requerirán pruebas del pago por Equipaje extraviado por parte

de la aerolínea. La compensación proporcionada al pasajero por la aerolínea debe estar documentada por la aerolínea que ofrezca la compensación, y debe ser por una maleta que continúe estando perdida, según la información proporcionada por la aerolínea. Si la aerolínea ofrece «pagos por necesidad» o reembolso de gastos incurridos mientras la bolsa estaba perdida, estos no serán calificados como compensación, y el pasajero no será elegible para para el Pago garantizado de satisfacción de BRB.

- Esta disposición no se aplicará a las compras realizadas a través de nuestros socios de agencias de viajes en línea.

m. El Proveedor no será responsable de ningún retraso debido a circunstancias fuera de su control. Esto incluye, pero no está limitado a, asuntos relacionados con errores en la entrega por parte de terceros transportistas que intenten hacer llegar el Equipaje extraviado al Pasajero, o cualquier incumplimiento de esfuerzos razonables por parte del Pasajero para recibir el equipaje devuelto dentro del Periodo del servicio, o de a asistir al Proveedor en cualquier manera solicitada por el proveedor dentro del Periodo de servicio. Esto incluye cualquier maleta que haya llegado al aeropuerto registrado con la aerolínea en la reclamación de equipaje perdido que no se envíe para su entrega dentro de un tiempo razonable después de haber sido recibida en el aeropuerto. Esto incluye las peticiones por parte del Proveedor de descripciones de las maletas, listas de los contenidos dentro del equipaje del pasajero, o cualquier etiqueta o marca identificadora colocada en el equipaje por el pasajero. Se requiere que el pasajero responda a todas las peticiones de esta naturaleza en un plazo de 12 horas desde la petición del Proveedor. Cualquier petición que no sea respondida en 12 horas desde el envío de la petición por el Proveedor anulará el Informe de Equipaje Extraviado, y el pasajero ya no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje ni el pago garantizado de satisfacción bajo este Contrato de Servicio.

n. El Contrato de Servicio no es reembolsable ni transferible. Si el vuelo del pasajero se cancela o cambia, y se reserva un nuevo vuelo en su lugar que no aparece listado con el número de confirmación de aerolínea del pasajero con el cual se contrató el servicio, el pasajero deberá adquirir un nuevo servicio para este nuevo vuelo. Para compras hechas a través de sitios web de billetes en línea: cada compra es por el itinerario reservado a través de la página web en línea, que se listará bajo el número de confirmación proporcionado por ese sitio web en el momento de la compra. Cualquier cambio al itinerario, incluyendo las cancelaciones de vuelos y nuevas reservas, que ocurra fuera de la reserva en la web, requerirá que se adquiera un servicio separado para los nuevos vuelos reservados. El pasajero podrá informar al Proveedor del cambio antes de que cualquiera de los vuelos en el itinerario haya despegado, enviando un correo electrónico a info@blueribbonbags.com, y escribiendo su Número de Contrato de Servicio en la línea de asunto mostrando los nuevos vuelos en el itinerario, para evitar tener que comprar un servicio adicional.

o. Ley aplicable; Jurisdicción: El Contrato de Servicio y todas las reclamaciones derivadas del acuerdo de las Partes en él mencionadas, derivadas o no de forma directa bajo este Contrato de Servicio, se regirán e interpretarán de conformidad con las leyes del Estado de Nueva York, sin dar efecto a disposiciones sobre conflictos de leyes. Las Partes aceptan la jurisdicción exclusiva de los tribunales estatales y federales asentados en el Estado de Nueva York, Condado de Nueva York, para la adjudicación de toda controversia que pudiera surgir en virtud del presente Acuerdo. Todas las decisiones relativas a los Informes de equipajes extraviados son la responsabilidad exclusiva de Blue Ribbon Bags. Ninguno de los Terceros, vendedores o socios de distribución del producto tendrán ninguna influencia, o podrán prohibir ninguna decisión adoptada con respecto a ningún Informe de Equipaje extraviado, incluyendo todas las Denegaciones, Cierres o Condiciones del Pago garantizado de satisfacción de Blue Ribbon Bags. Además, todos los Terceros, vendedores y socios de distribución del producto serán completamente indemnizados

por cualquier y toda acción legal que pudiera resultar de cualquier decisión tomada en relación a un Informe de Equipaje Extraviado. Esto incluye todas las Denegaciones, Cierres y Condiciones para el Pago de satisfacción garantizado.

DERECHO DE RESCISIÓN

a. Si el Servicio se comercializa dentro del territorio de la Unión Europea, el cliente en su capacidad como "consumidor" tendrá el derecho a rescindir este Acuerdo de servicio en un plazo de 14 días de calendario («Periodo de rescisión»), sin ninguna obligación de proporcionar razones para ello y sin incurrir en ningún coste. El Periodo de rescisión comienza el día en que el cliente recibe el correo electrónico de confirmación de la compra del Servicio. La rescisión será válida para todos los pasajeros beneficiarios del uso del Servicio. El derecho de rescisión queda excluido si el Servicio se utiliza. En ningún caso se podrá ejercer el derecho de rescisión después de la fecha prevista de salida.

Para ejercer el derecho de rescisión, el cliente debe informar al Vendedor de su decisión de retirarse del Acuerdo de servicio antes del vencimiento del Período de rescisión, poniéndose en contacto con el Vendedor.

Si el cliente rescinde el Contrato de servicio, el Vendedor reembolsará al cliente el importe total pagado en un plazo de 14 días de calendario con comienzo el día en que se informó al Vendedor de la decisión de rescindir el contrato. El reembolso se efectuará a través del mismo método de pago utilizado por el cliente para llevar a cabo la transacción inicial.

Si la rescisión no se efectúa de conformidad con las disposiciones de la legislación aplicable, el contrato no podrá ser anulado y como consecuencia, el cliente no tendrá derecho a reembolso.

Declaración de Privacidad

a. El proveedor se compromete a proteger su privacidad, cumpliendo plenamente con los reglamentos de privacidad aplicables, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europa (RGPD). Al adquirir o usar el servicio de Recuperación de equipaje usted da su permiso para la ejecución de las prácticas de recopilación y uso de datos descritas en esta Declaración de privacidad.

b. Consentimiento de recopilación de datos: Para comprar y utilizar el servicio de seguimiento y recuperación de equipajes, el Pasajero debe dar su consentimiento a proporcionar ciertos datos personales, para así permitir que el Proveedor pueda proporcionar el servicio o realizar una transacción que usted solicite. Por ejemplo, el pasajero proporciona datos personales durante la compra del Contrato de servicio y, si fuera necesario, para completar una Reclamación de Equipaje Perdido y otros servicios de localización de equipajes. Estos datos personales pueden incluir datos de contacto, como su nombre, título, nombre de la empresa/organización, información de la aerolínea/vuelo/reserva, información de pago, dirección de correo electrónico, números de teléfono y fax, y dirección física.

c. Consentimiento a uso de datos personales: El Proveedor utilizará sus datos personales únicamente para los fines establecidos en este Contrato de servicio, para cumplir con los servicios y las transacciones que usted solicite.

d. Consentimiento a la divulgación de datos personales: Los datos personales que usted nos proporcione no se divulgarán fuera del Proveedor (incluyendo sus subsidiarias, afiliados y empresas conjuntas), con las siguientes excepciones:

- Consentimiento para la divulgación a Compañías aéreas, Agencias de viajes, y Servicios de manejo de equipajes: Para permitir que el Proveedor pueda proporcionar el servicio o realizar una transacción que usted solicite, el Proveedor podrá divulgar datos personales a las compañías aéreas, agencias de viajes y servicios de manejo de equipajes, en su nombre y para ayudar en la prestación de los servicios de seguimiento y recuperación de equipajes. El Proveedor proporcionará a estas empresas sólo aquellos elementos de sus datos personales que sean necesarios para prestar esos servicios. Estas empresas y sus empleados tienen prohibido el utilizar dichos datos personales para cualquier otro fin.

- Consentimiento para la divulgación por otros motivos: El Proveedor podrá divulgar datos personales si así lo requiere la ley o si éste creyera en buena fe que dicha acción es necesaria para cumplir con requisitos legales o con un proceso legal contra nosotros, para proteger y defender nuestros derechos o propiedad, o en circunstancias de emergencia, para proteger la seguridad personal de cualquier individuo.

e. Controlador de datos y Cambios de política: El Proveedor, como promotor y mantenedor del sitio web, es también el controlador de los datos recopilados. El Proveedor podrá reevaluar esta política en cualquier momento, y se reserva el derecho a modificar su política de privacidad para promover su cumplimiento.

f. Período de retención de datos y protocolos de eliminación: Los datos recopilados se conservarán durante el período para permitir al Proveedor prestar el servicio o llevar a cabo una transacción a petición del Pasajero, y por un período de hasta seis meses después de la clausura de cualquier período de derecho legal o reglamentario, asegurando así que las reclamaciones de los pasajeros puedan ser presentadas en el tiempo dispuesto. No obstante, lo anterior, el Pasajero podrá posteriormente solicitar la eliminación de sus datos personales enviando una solicitud a info@blueribbonbags.com.

XI. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia **BEST TRAVEL ASSISTANCE** los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean éstas del conocimiento o no por el Beneficiario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).

2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia **BEST TRAVEL ASSISTANCE**, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.

3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.

4. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Beneficiario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.

5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica

6. Gastos incurridos en cualquier tipo de órtesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.

7. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo (hasta 30 metros máximo), Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski , Football, Boxeo, Canotaje, Parapente , Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes.

8. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.

9. Todo tipo de enfermedades mentales, incluyendo pero no limitando a neurosis, psicosis o cualquier otra enfermedad mental o condición psicológica, como sus consecuencias.

10. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

11. El Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.

12. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.

13. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario de la asistencia en viajes.

14. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Beneficiario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.

15. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario o de sus apoderados.

16. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no.

17. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Beneficiario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.

18. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Beneficiario.

19. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.

20. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.

21. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Beneficiario no

haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación, emanadas de autoridades sanitarias.

22. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia **BEST TRAVEL ASSISTANCE**.

23. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.

24. Enfermedades hepáticas, como cirrosis, abscesos y otros.

25. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.

26. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.

27. Secuestro o su intento.

28. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.

29. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.

30. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.

31. No se brindará asistencia de ningún tipo al Beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).

32. **BEST TRAVEL ASSISTANCE** no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos. Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

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

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

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

XII. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

XIII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

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

XIV. RECURSO

BEST TRAVEL ASSISTANCE se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habérsele prestado servicios no contemplados por este contrato o fuera del período de vigencia del plan de asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta del Beneficiario.

XV. RESPONSABILIDAD

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

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

XVI. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN

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