

**BBVA**

Creando Oportunidades

# **Reglamento servicio de asistencias para tarjeta de crédito.**

## **A. GENERALIDADES**

El presente reglamento contiene las características del programa de ASISTENCIAS DEL BANCO BBVA, en adelante EL PROGRAMA, promocionado por EL BANCO BBVA, como emisor de las tarjetas de crédito VISA, MASTERCARD, así como los derechos y las obligaciones surgidas de la relación entre BANCO BBVA y el tarjetahabiente de la tarjeta de crédito, en adelante EL TARJETAHABIENTE. Lo anterior sin perjuicio de lo previsto sobre el particular en la normatividad vigente.

Este es un programa que el BANCO BBVA ofrece a sus tarjetahabientes a través de la compañía ASSIST CARD DE COLOMBIA S.A.S, responsable por el cumplimiento de los servicios ofrecidos por el programa.

El programa de asistencia se rige por las siguientes cláusulas:

**PRIMERA: EL PROGRAMA:** ofrece servicios de asistencia internacional y nacional en viaje, asistencia nacional al vehículo y al hogar para EL TARJETAHABIENTE del BANCO BBVA, los cuales son de uso personal para sí y para sus beneficiarios si corresponde.

**SEGUNDA:** BANCO BBVA se reserva el derecho de definir el tipo de tarjetas de crédito que entrarán a participar en este programa, circunstancia que será informada periódicamente a EL TARJETAHABIENTE.

**TERCERA:** Si EL TARJETAHABIENTE cancela la tarjeta de crédito o no se encuentra al día en sus pagos pierde el derecho de acceder a los beneficios de EL PROGRAMA. Los beneficios de EL PROGRAMA podrán utilizarse únicamente mientras la tarjeta esté vigente.

**CUARTA: TARIFA DE AFILIACIÓN:** El uso de los beneficios de EL PROGRAMA podrá tener costo, evento en el cual BANCO BBVA informará a EL TARJETAHABIENTE a través de los canales dispuesto para tal fin.

**QUINTA: AUTORIZACIÓN TRATAMIENTO DE DATOS:** EL TARJETAHABIENTE autoriza a BANCO BBVA y a ASSIST CARD DE COLOMBIA S.A.S, así como a todas sus sociedades vinculadas, para que se intercambien entre sí y utilice los datos que ha suministrado o que llegue a suministrar, incluyendo pero sin limitarse a la información relativa a las asistencias recibidas en el marco de EL PROGRAMA para: (i) el desarrollo de la relación contractual correspondiente a EL PROGRAMA; (ii) el envío de información de novedades o cambios en EL PROGRAMA; (iii) el envío de información sobre eventos y realización de actos de promoción y publicidad; (iv) actualizar los datos; (v) compartir su información con terceros para el desarrollo de las actividades operativas, comerciales y/o administrativas relacionadas con EL PROGRAMA. Para todos los fines anteriores, EL TARJETAHABIENTE autoriza el uso de su e-mail, correo postal, teléfono, celular, SMS o redes sociales.

**SEXTA: MODIFICACIONES:** BANCO BBVA se reserva el derecho de modificar, limitar, suprimir o adicionar los términos y condiciones de este reglamento en cualquier tiempo. Las modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones se informarán mediante publicación en la página web [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y por cualquier otro medio que se estime eficaz para tal fin. Si transcurridos cuarenta y cinco (45) días calendario contados a partir de la fecha de la respectiva publicación, EL TARJETAHABIENTE no da por terminado unilateralmente el reglamento a través de los canales habilitados o continúa ejecutándolo, se entenderá que acepta incondicionalmente dichas modificaciones, limitaciones, supresiones o adiciones.

**SÉPTIMA: VIGENCIA DEL PROGRAMA:** La vigencia del programa es indefinida. No obstante, cualquiera de las partes puede darlo por terminado en cualquier momento. En el caso en que BANCO BBVA decida dar por terminado el programa basado en causales razonables y objetivas, dará aviso a EL TARJETAHABIENTE mediante publicación en la página web [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) o por cualquier otro medio que estime eficaz para tal fin.

El programa se entenderá terminado pasados cuarenta y cinco (45) días hábiles a partir de la notificación de terminación, bajo los términos establecidos en esta cláusula.

**OCTAVA: INFORMACIÓN DEL PROGRAMA:** Para mayor información, inquietudes y solicitudes, EL TARJETAHABIENTE deberá comunicarse a la línea de atención del programa la cual podrá consultar en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co) y en los siguientes teléfonos en Bogotá al 6016581826 o línea nacional gratuita 018000115021

**NOVENA: LEYES APLICABLES.** El presente reglamento deberá interpretarse de conformidad con las leyes de la República de Colombia, e igualmente, para todos los efectos que de él se deriven.

**DECIMA: BENEFICIARIOS DEL SERVICIO:** Se entiende por EL TARJETAHABIENTE al titular de una tarjeta de crédito persona natural o jurídica, emitida por el BANCO BBVA.

Para acceder a los servicios de Asistencia Internacional en viaje, los beneficiarios son los hijos económicamente dependientes hasta una edad máxima de 18 años inclusive, servicio ofrecido exclusivamente para tarjetas de crédito persona natural.

Para las asistencias nacionales los beneficiarios podrán acceder exclusivamente a los servicios que se enuncian en la tabla de productos. Los beneficiarios son los hijos menores de 25 años, cónyuge y/o padres económicamente dependientes.

Para las tarjetas de crédito empresarial se brindará el servicio al titular nominado de la tarjeta de crédito.

**DÉCIMA PRIMERA: ACCESO AL PROGRAMA:** Para acceder a los servicios aquí relacionados EL TARJETAHABIENTE debe ser residente en Colombia.

**DÉCIMA SEGUNDA: COBERTURA:** El tiempo de la cobertura de EL PROGRAMA, se aplicará según el periodo máximo que se encuentre vigente en el momento del uso de los servicios de EL PROGRAMA. El periodo vigente de la cobertura se encuentra publicado en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co). En relación con los servicios de asistencia internacional en viaje, ésta aplicará desde la fecha de inicio de su viaje, debidamente comprobado con la confirmación de salida del país emitido por las autoridades colombianas y hasta máximo el periodo informado en la tabla de productos.

**DÉCIMA TERCERA: PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA:** Para solicitar los servicios, EL TARJETAHABIENTE siempre deberá contactar previamente a la Central de alarma de ASSIST CARD, indicar su nombre, número de identificación personal y tipo de producto, así como también el lugar en que se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia. Teléfonos 7/24 horas, todos los días del año. ASSIST CARD confirmará con BANCO BBVA o en la base de datos el tipo de tarjeta. Los beneficiarios deberán adicionalmente informar el número de documento del TARJETAHABIENTE y ASSIST CARD podrá solicitar la documentación que permita validar el parentesco.

Asistencias:

- Desde Estados Unidos, Canadá y Puerto Rico: +1 866 747 2224
- Desde otros países (por cobro revertido) +57 6016581825
- Línea gratuita en Colombia 018000115020
- E-mail de contacto por asistencias: [asistenciasbbva@assistcard.com](mailto:asistenciasbbva@assistcard.com)

#### **DÉCIMA CUARTA: FRANQUICIA Y TOPES DE COBERTURA**

1. Franquicia o deducible: EL TARJETAHABIENTE o BENEFICIARIO deberá asumir, en todo caso que requiera servicio de asistencia internacional, los primeros costos de la asistencia de acuerdo al monto que se encuentren vigentes en el momento del uso de los servicios de EL PROGRAMA. El monto se podrá consultar en las tablas de producto que se encuentran publicadas en [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co). Este valor será cargado a la tarjeta de mayor categoría a través de la cual se entregará el servicio asistencial, con previa autorización de EL TARJETAHABIENTE o BENEFICIARIO.
2. Edad para recibir asistencia: Ilimitada.
3. Monto máximo global de los servicios detallados en la tabla de productos.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** EL TARJETAHABIENTE O EL BENEFICIARIO podrán solicitar los servicios contemplados en la tabla de productos. No obstante, la suma de los servicios de asistencia utilizados durante un viaje no podrá superar los anteriores toques económicos. Si así fuera serán a cargo del TARJETAHABIENTE o del BENEFICIARIO.

#### **B. OBLIGACIONES**

##### **1. OBLIGACIONES DE LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIAS:**

Las obligaciones de la compañía de asistencias expresadas en el presente Contrato de asistencia en viaje internacional y nacional sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio del viaje.

La compañía de asistencias se reserva el derecho de investigar la veracidad de la declaración del Tarjetahabiente y/o beneficiario en este sentido. La compañía de asistencias tendrá derecho a exigir al Tarjetahabiente y/o beneficiario de la tarjeta el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados en caso de haberse abonado algún servicio que -de haberse comprobado previamente la responsabilidad económica de la eps y/o empresa de medicina prepaga y/o seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Tarjetahabiente- no se hubiera abonado o se hubiera abonado sólo parcialmente.

Independientemente de que la asistencia se brinde como consecuencia de un accidente o una enfermedad, el Monto Máximo Global será el indicado en la tabla de productos.

Para la asistencia al hogar, la compañía de asistencias garantiza la puesta a disposición del tarjetahabiente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios con el fin de limitar y controlar las pérdidas o los daños materiales, presentados en el inmueble registrado a consecuencia de un evento fortuito, súbito e imprevisto, con sujeción al límite establecido en la tabla de producto y a los demás términos y condiciones consignadas en el presente documento.

Para la asistencia vehicular exclusivo para vehículo liviano, la compañía de asistencias garantiza la puesta a disposición del tarjetahabiente de una ayuda material inmediata, en forma de prestación económica o de servicios, cuando éste se encuentre en dificultades, como consecuencia de un evento fortuito ocurrido en el curso de un viaje fuera de su domicilio habitual, realizado en el vehículo cubierto, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente condicionado y por hechos derivados de los riesgos especificados en el mismo.

## **2. OBLIGACIONES DEL TARJETAHABIENTE Y/O BENEFICIARIO:**

En todos los casos y para todos los servicios, el Tarjetahabiente y/o beneficiario se obliga a:

### **2.1 Autorización previa**

Comunicarse con una Central de la compañía de asistencias y recibir la autorización de la misma antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.

La compañía de asistencias no asumirá ninguna responsabilidad económica en los casos en que el Tarjetahabiente y/o beneficiario haga abandono del centro médico donde esté ingresado, por su propia decisión, sin la debida autorización médica, o contra la opinión de los médicos tratantes. La compañía de asistencias tampoco asumirá responsabilidad de ningún tipo por complicaciones y/o agravamientos del cuadro médico del que eventualmente resulten del incumplimiento de las indicaciones médicas recibidas.

En caso de que el Tarjetahabiente y/o beneficiario omita comunicarse con la compañía de asistencias para requerir asistencia, la responsabilidad de la compañía de asistencias por los costos de las asistencias quedará limitada al costo en que hubiera incurrido la compañía de asistencias de haberse solicitado oportunamente la asistencia, a juicio razonable de la red de prestadores o del Departamento Médico fundado en lo posible en la experiencia de la compañía de asistencias en casos similares.

### **2.2 Obligatoriedad de informar a la compañía de asistencias en caso de emergencia médica**

La compañía de asistencias no es un servicio de urgencias médicas, por lo que ante una Emergencia Médica urgente el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá recurrir al servicio médico de emergencia más próximo al lugar donde se encuentre. En todos estos casos el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá comunicar a la compañía de asistencias la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia y deberá proveer las constancias y comprobantes originales que justifiquen tal situación.

Previo evaluación del caso y una vez descartadas posibles exclusiones, la compañía de asistencias decidirá si toma a cargo los gastos generados por la asistencia y con las siguientes limitaciones:

- No podrán superar los topes establecidos para la asistencia brindada según la tabla de productos.
- No podrán superar los valores que la compañía de asistencias hubiera abonado a un prestador de su red por la misma asistencia.
- Se deberá ajustar a los valores de uso habitual en el país o región donde se produjo el evento. Para el caso específico de eventos ocurridos en USA los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary amount" ("Valores de uso habitual y corriente").

No se tomará a cargo ningún gasto ni se efectuará ningún reembolso de gastos devengados en situación de emergencia, si no se diera estricto cumplimiento al procedimiento indicado en las presentes instrucciones de utilización de los servicios la compañía de asistencias.

### **2.3 Provisión de documentación**

El Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá proveer a la compañía de asistencias toda la documentación e información que permitan establecer la procedencia de un caso y su encuadre o no dentro de las presentes Condiciones Generales, además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por la compañía de asistencias y/o toda la información médica, inclusive la anterior al viaje, o de cualquier índole que eventualmente sea necesaria para la prestación de los servicios. Esto incluye la autorización para el libre acceso a su historia clínica en su país de origen, así como al contacto con su médico personal, empresa de medicina prepaga, eps, etc.

El Tarjetahabiente y/o beneficiario perderá todo derecho a cobro de indemnización, compensación y/o reintegro si omite el cumplimiento de lo previsto en el párrafo anterior, o si actúa de mala fe presentando documentación fraudulenta o empleando pruebas falsas.

De serle requerido, el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá presentar el pasaporte con los sellos de las autoridades de Migraciones correspondientes a las fechas de salida y entrada al país de origen, o las constancias de salida y entrada al país de origen si no fuera requerido pasaporte por las autoridades migratorias.

En el supuesto de que el Tarjetahabiente y/o beneficiario, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido cumplimentar la solicitud de autorización previa para contratar servicios por su cuenta, y sin perjuicio del cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones indicadas en la presente cláusula, deberá proporcionar a la compañía de asistencias todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el servicio obtenido, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de la comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición imprescindible para poder obtener una autorización de pago y/o de reintegro de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, la compañía de asistencias quedará facultada para denegar el pago y/o reintegro conforme a la evaluación que resultare luego de auditar el caso.

### **2.4 En caso de accidente se deberá acompañar para el reconocimiento de gastos la denuncia policial correspondiente, ello sin perjuicio de seguir el procedimiento establecido ante la compañía de asistencia y obtener la previa autorización de pago y/o de reintegro correspondiente. Documentación médica / odontológica**

El Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá acompañar la historia clínica completa para efectuar cualquier reclamo que formule a la compañía de asistencias originado en una asistencia médico/odontológica. La falta de cumplimiento de este requisito facultará a la compañía de asistencias a denegar el reclamo formulado.

### **2.5 Entrega de billetes de pasaje**

El Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá entregar a la compañía de asistencias todos los billetes de transporte (aéreos o no) que posea, en aquellos casos en que la compañía de asistencias se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los billetes de pasajes originales, o cuando la compañía de asistencias proveyera la repatriación del Tarjetahabiente y/o beneficiario en caso de accidente grave o defunción. En todos los casos la compañía de asistencias responderá solamente por la diferencia de tarifa que pudiese existir en caso de que ello correspondiese.

**IMPORTANTE:** El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones estipuladas en la Cláusula B.2 dejará automáticamente eximida a la compañía de asistencias de abonar los gastos de asistencia originados.

## **C. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS – CONTRATO DE ASISTENCIA EN VIAJE**

### **1. CONSIDERACIONES PREVIAS**

La compañía de asistencias es una organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica en situaciones de emergencia durante el transcurso de un viaje. En caso de que los servicios de asistencia médica a brindar se deban a enfermedades preexistentes o dolencias crónicas, los gastos originados estarán excluidos conforme a lo estipulado en las cláusulas C.4.2 y C.5.12.1 de las presentes Condiciones Generales, por lo que la compañía de asistencias sólo asumirá los gastos de la primer atención médica, y únicamente hasta el tope indicado en la tabla de productos por este concepto.

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Tarjetahabiente y/o beneficiario de la tarjeta, que los servicios la compañía de asistencias no constituyen un seguro médico, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social ni de medicina prepaga, ni de aseguradoras de riesgos de accidentes laborales. Los servicios y prestaciones de la compañía de asistencias están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo.

Las presentes Condiciones Generales de los servicios rige la prestación por parte de la compañía de asistencias de los servicios asistenciales detallados a continuación, durante los viajes que realice el Tarjetahabiente y/o beneficiarios.

Los servicios de la compañía de asistencias se prestarán únicamente al Tarjetahabiente de la tarjeta y/o al beneficiario y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el Tarjetahabiente o beneficiario deberá consultar en la tabla de productos y presentar la documentación personal que acredite su identidad y las fechas de viaje.

Solamente se brindará servicio por la tarjeta de mayor cobertura en caso que el tarjetahabiente tenga más de una tarjeta.

### **2. DEFINICIONES**

A todos los fines interpretativos, se deja expresa constancia que en las presentes "Instrucciones de utilización de los servicios la compañía de asistencias " y en las "Condiciones Generales de los servicios de la compañía de asistencias " se entiende por:

**Accidente:** suceso imprevisto, súbito, violento y externo que altera el transcurso normal o previsto de las cosas, especialmente el que causa daños a una persona o cosa.

**Central operativa:** la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Tarjetahabiente y/o beneficiario con motivo de su asistencia.

**Circunstancias excepcionales:** todas aquellas situaciones extraordinarias, de presentación infrecuente, indicadas en la Cláusula C.7 de las presentes Condiciones Generales.

**Congénito:** presente o existente desde el nacimiento.

**Crónico:** todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

**Departamento médico:** grupo de profesionales de la salud que, prestando servicios de supervisión, control y/o coordinación para la compañía de asistencias, intervienen y deciden en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindadas o a brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.

**Dolencia y/o afección:** los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "enfermedad" a todos los efectos en las presentes Condiciones Generales.

**Electivo:** procedimiento médico que no reviste el carácter de emergencia y por tanto es programable y planificable para una fecha posterior, sin impedir por ello la normal continuación del viaje.

**Emergencia médica:** lesión o enfermedad que plantea una amenaza inmediata para la vida de una persona y cuya asistencia no puede ser demorada.

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

**Enfermedad repentina o imprevista:** enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio del viaje.

**Franquicia o deducible:** el monto fijo y determinado que será a cargo del Tarjetahabiente y/o beneficiario y deberá ser abonado por éste al momento de brindársele la primera asistencia médica, en concepto de pago inicial obligatorio por los gastos que dicha asistencia origine.

**Inmueble registrado:** será el inmueble identificado bajo una dirección y ciudad, la cual será registrada por el tarjetahabiente al momento de la primera asistencia. Si el tarjetahabiente necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo a la Compañía con siete (7) días de antelación al siguiente servicio y únicamente podrá realizar un cambio durante la vigencia anual.

**Monto máximo global (MMG):** la suma tope de gastos que la compañía de asistencias abonará y/o reembolsará al Tarjetahabiente y/o beneficiario por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

**Preexistente:** todo proceso fisiopatológico, enfermedad, lesión o sus complicaciones, que se reconozca su origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia de la Tarjeta o del viaje (la que sea posterior), incluyendo tanto las padecidas con anterioridad a dicha fecha como las que se manifiesten posteriormente, así como aquellas que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Tarjetahabiente y/o beneficiario) y aquellas originadas como consecuencia de la administración de cualquier tipo de tratamiento o medida, preventiva o no, en forma previa al inicio de la vigencia de la tarjeta o del viaje.

**Recurrente:** regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente, 3 o más veces durante un año calendario.

**Residencia habitual:** son todos aquellos lugares en donde el Tarjetahabiente y/o beneficiario permanece al menos 120 días al año.

Tabla de productos: información publicada en la web [www.bbva.com.co](http://www.bbva.com.co), que contiene las Condiciones Particulares, especificaciones y límites de cada servicio. Sólo son de aplicación aquellas prestaciones explícitamente enunciadas en las Condiciones Particulares, con el alcance y límites indicados para cada servicio.

Viaje internacional: se considera viaje internacional a cualquier recorrido realizado por el Tarjetahabiente y/o beneficiario fuera de su país de residencia, sea este entre 2 o más países, o entre dos o más ciudades de un mismo país. A todos los efectos, será considerado parte de un viaje internacional a aquel tramo doméstico o de cabotaje que forme parte del trayecto necesario para arribar al destino final.

Viaje nacional: los servicios dentro de Colombia se prestarán dentro de los límites territoriales del mismo, sujetos a los kilómetros indicados en la tabla de productos, contados desde el lugar de residencia habitual del Tarjetahabiente y/o beneficiario.

### **3. VALIDEZ GEOGRÁFICA**

- Para viajes internacionales, están excluidos los países en guerra civil o extranjera (Ejemplos, incluyendo, pero no limitado a: Afganistán, Irak, Sudán, Somalia, Corea del Norte, etc.),
- Para los viajes nacionales, servicios originados en Colombia se prestarán dentro de los límites territoriales del mismo, sujetos a los kilómetros indicados en la tabla de productos y tomados desde el lugar de residencia habitual del Tarjetahabiente y/o beneficiario.

En donde la compañía de asistencias no presta asistencia, se limita únicamente al reembolso de gastos médicos en las circunstancias y condiciones establecidas en las Condiciones Generales de los servicios.

### **4. SERVICIOS ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL O NACIONAL**

La siguiente es una enunciación taxativa de los servicios que la compañía de asistencias brinda al Tarjetahabiente y/o beneficiario, sujetos la prestación de los servicios a lo indicado en la tabla de productos que hace parte de este reglamento.

**MONTO MÁXIMO GLOBAL:** Es la suma tope de gastos que la compañía de asistencias abonará y/o reembolsará al Tarjetahabiente y/o beneficiario por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales. El monto total de gastos por todos los servicios detallados en la Cláusula C.4 no podrá exceder el "Monto Máximo Global" que se indica en la tabla de productos.

Para una mejor interpretación de esta cláusula, se aclara que en los productos donde el Monto Máximo Global esté expresado en más de una moneda y difieran uno del otro, los referidos Montos no serán complementarios entre sí, por lo que las sumas computadas como gastos en asistencias brindadas para cualquiera de dichos Montos serán deducibles entre sí.

#### **4.1. Asistencia médica**

La compañía de asistencias pone a disposición del Tarjetahabiente y/o beneficiario su red mundial de Centrales de Alarma. El Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá comunicarse telefónicamente con una central para todo caso de enfermedad, accidente o emergencia para el cual necesite asistencia. La compañía de asistencias brindará al Tarjetahabiente y/o beneficiario las condiciones para su oportuna atención, sea remitiendo al profesional en cada caso, brindando asistencia online a través de la aplicación móvil (telemedicina), o autorizando la atención en cualquiera de los Centros Asistenciales u hospitales disponibles en el área de ocurrencia del evento cuya asistencia se solicita. El Tarjetahabiente y/o beneficiario se obliga a dar aviso a la compañía de asistencias tantas veces como asistencias requiera. A partir de la primera asistencia

o servicio prestado, el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá siempre comunicarse con la compañía de asistencias para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios originados en la misma causa que el primer evento.

Si requerida la asistencia a la Central no se encontrare inmediatamente disponible en el lugar de ocurrencia del evento un prestador de la red asistencial de ASSIST CARD, el Tarjetahabiente y/o beneficiario podrá, previa autorización de la compañía de asistencias, utilizar los servicios médicos que resulten necesarios. En estas circunstancias la compañía de asistencias se hará cargo del costo de los servicios prestados al Tarjetahabiente y/o beneficiario por otros profesionales y/o establecimientos sanitarios, siempre y cuando los mismos no estén excluidos en las presentes Condiciones Generales, abonando directamente a los prestadores (cuando ello resulte posible) o reintegrando al Tarjetahabiente y/o beneficiario los gastos efectuados en situaciones de emergencia únicamente, y conforme a lo estipulado en la Cláusula C.4.1.11 de las presentes Condiciones Generales de los Servicios de la compañía de asistencias.

**IMPORTANTE:** Los servicios de asistencia médica a ser brindados por la compañía de asistencias se limitan a tratamientos de cuadros agudos y están orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje y por la misma razón no están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje.

Los servicios de asistencia médica antes mencionados incluyen:

#### **4.1.1. Consultas médicas**

Se prestará asistencia médica en caso de accidente o "enfermedad aguda e imprevista". Producida una enfermedad o lesión que imposibilite la continuación normal del viaje del Tarjetahabiente y/o beneficiario, éste podrá utilizar sin cargo alguno los servicios de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que en el caso le sean indicados y/o autorizados por la compañía de asistencias.

Las enfermedades benignas y heridas leves que no imposibiliten la continuación normal del viaje no darán lugar a esta asistencia, aunque el Tarjetahabiente y/o beneficiario podrá solicitar el reembolso de gastos por él efectuados con motivo de la misma, si éstos se ajustan a las presentes condiciones generales de los servicios de la compañía de asistencias.

Los servicios de asistencia médica a ser brindados por la compañía de asistencias se limitan al tratamiento de los síntomas agudos que impidan la continuación del viaje. A menos que esté explícitamente aclarado dentro de las características señaladas en la tabla de productos, todas las afecciones crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes, están expresamente excluidas, como así también sus consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez durante el viaje.

#### **4.1.2. Atención por especialistas**

Se prestará asistencia médica por especialistas cuando ésta sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia y autorizada previamente por la Central de la compañía de asistencias correspondiente.

Cuando el beneficiario sea menor de 12 años y haya requerido asistencia médica, la compañía de asistencias pondrá a disposición, a solicitud de los padres o adultos que acompañen al menor en su viaje, la posibilidad de una interconsulta telefónica con el pediatra de cabecera del menor en su país de origen. Se deja expresa constancia que dicha interconsulta tendrá mero carácter

informativo, pero no será vinculante respecto al tratamiento médico a brindar, el cual será decisión del prestador médico interviniente.

#### **4.1.3. Exámenes médicos complementarios**

Se procederá a efectuar exámenes complementarios cuando sean indicados por el equipo médico de urgencia y autorizados por la Central de la compañía de asistencias correspondiente.

#### **4.1.4. Terapia de recuperación física en caso de traumatismo**

Si el Departamento Médico de la compañía de asistencias lo autorizara y habiendo sido prescrito por el médico tratante, la compañía de asistencias tomará a su cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisioterapia, quinesioterapia, etc.

#### **4.1.5. Medicamentos**

La compañía de asistencias se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por su equipo médico para la afección que diera lugar a la asistencia al Tarjetahabiente y/o beneficiario, durante la vigencia y hasta los límites indicados en la tabla de productos según se trate de:

- (1) Asistencias ambulatorias
- (2) Asistencias durante la hospitalización del Tarjetahabiente y/o beneficiario

Cuando la medicación a ser provista por la compañía de asistencias no esté prontamente disponible y el Tarjetahabiente y/o beneficiario deban hacer uso de la misma en situaciones de emergencia, los desembolsos realizados por estos conceptos le serán reembolsados cuando corresponda, contra la presentación a la compañía de asistencias de los comprobantes fehacientes y hasta el límite indicado en la tabla de productos.

#### **4.1.6. Odontología de urgencia**

La compañía de asistencias se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia en casos de infección o trauma. La atención odontológica estará limitada únicamente al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria hasta el límite indicado en la tabla de productos.

#### **4.1.7. Hospitalizaciones**

Cuando el equipo médico de la compañía de asistencias así lo prescriba, se procederá a la hospitalización del Tarjetahabiente y/o beneficiario en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio del Departamento Médico de la compañía de asistencias. Dicha hospitalización estará a cargo de la compañía de asistencias durante todo el período de vigencia, más 7 (siete) días complementarios a contar desde el momento de finalización de la vigencia. Los días complementarios comprenderán única y exclusivamente gastos de hotelería hospitalaria y siempre y cuando el "Monto Máximo Global" por asistencia médica indicado en la tabla de productos no haya sido ya alcanzado.

#### **4.1.8. Intervenciones quirúrgicas, Terapia intensiva y unidad coronaria**

Se procederá a realizar las intervenciones quirúrgicas al Tarjetahabiente y/o beneficiario en los casos de emergencia que requieran urgentemente ese tratamiento y exclusivamente cuando el Departamento Médico y la correspondiente central la compañía de asistencias lo autoricen (salvo en el supuesto previsto en la Cláusula B.2.2).

Aquellas intervenciones quirúrgicas que encuadren como procedimiento "electivo" (ver definición en Cláusula C.2) y no impidan la normal continuación del viaje, pudiendo por tanto ser realizadas al regreso del Tarjetahabiente y/o beneficiario a su país de origen, no estarán incluidas en este beneficio.

Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones del Tarjetahabiente y/o beneficiario así lo requieran, se procederá a tratamientos de terapia intensiva y unidad coronaria. En todos los casos deberá existir autorización del Departamento Médico de la compañía de asistencias como requisito indispensable para que la compañía de asistencias asuma la responsabilidad económica por dichos tratamientos (salvo en el supuesto previsto en la Cláusula B.2.2).

#### **4.1.9. Prótesis y órtesis**

Si el Departamento Médico de la compañía de asistencias lo autorizara y habiendo sido prescrito por el médico tratante, la compañía de asistencias tomará a su cargo los gastos correspondientes a prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas, que resulten necesarias en virtud de una asistencia médica comprendida en las presentes Condiciones Generales y hasta el monto indicado en la tabla de productos.

El equipo médico de la compañía de asistencias se reserva el derecho de determinar la prótesis, órtesis, síntesis o ayuda mecánica a ser suministrada al Tarjetahabiente y/o beneficiario.

Quedan expresamente excluidos los gastos por prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas, indicados en la cláusula C.5.12.14

#### **4.1.10. Límite de gastos de asistencia médica**

De acuerdo con la tabla de productos encontrará el valor de cada Monto Máximo Específico aplicable a:

- (1) Asistencia médica por accidente.
- (2) Asistencia médica por "enfermedades no preexistentes"
- (3) Asistencia médica por "enfermedades preexistentes": Las condiciones aplicables por este concepto se indican en la cláusula C.4.2 de las presentes Condiciones Generales

#### **4.1.11. Reembolso de gastos médicos**

La compañía de asistencias efectuará reembolso de gastos médicos realizados en una situación de emergencia, siempre y cuando hayan sido previamente autorizados por el Departamento Médico de la compañía de asistencias y no excedan los aranceles y precios en uso, regulares y vigentes en el país y/o lugar en que fueron efectuados. Las tarifas y aranceles permanentemente actualizados se encuentran a disposición del interesado en las oficinas de la compañía de asistencias de cada uno de los países en los que ésta presta servicios. Para el caso específico de eventos ocurridos en USA los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary amount". Estos gastos le serán reembolsados por la compañía de asistencias contra la presentación de comprobantes fehacientes y hasta el límite indicado en la tabla de productos. Estos comprobantes deberán incluir: facturas originales de los profesionales y/o centros médicos intervinientes en la asistencia con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso en caso de internación emitido por el establecimiento asistencial, detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos, que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescritos por el profesional actuante en la ocasión.

Los gastos médicos realizados en situaciones de emergencia o en países donde la compañía de asistencias no presta asistencia, serán reembolsados al Tarjetahabiente y/o beneficiario de la tarjeta siempre y cuando éste haya dado cumplimiento a lo indicado en la Cláusula B.2. Los reembolsos se harán efectivos en las oficinas de la compañía de asistencias.

**4.1.12. Reclamo de pagos – *Payment Claims***

Si Ud. ha sido atendido por un profesional, Hospital o Emergency Room en los Estados Unidos de Norteamérica, no debe sorprenderse si al regresar a su país recibe las facturas por cargos de la sala de emergencia, radiografías, estudios especializados, etc. Según el criterio administrativo del sistema de salud en Estados Unidos, primero recibe las facturas el paciente y luego la empresa prestadora de asistencia en viaje. Toda esta rutina administrativa puede tomar un mes o más hasta que el hospital envíe las facturas a nuestra Central Operativa. Si usted ha recibido dichas facturas, le rogamos hacer llegar las mismas a nuestras oficinas de representación local para verificar el estado de las mismas en nuestros registros, procesarlas y pagarlas – si así correspondiere – a la mayor brevedad.

**4.2. Dolencias preexistentes y dolencias crónicas**

En los productos que incluyan explícitamente asistencia médica en caso de dolencias crónicas o preexistentes, la compañía de asistencias asumirá los gastos derivados de asistencia médica hasta el límite máximo por tal concepto indicado en la tabla de productos y sólo en el caso del episodio agudo, o eventos no predecibles, cuya urgencia requiera la atención en el momento del viaje y no pueda diferirse al regreso a su país de origen. La responsabilidad económica que deberá asumir la compañía de asistencias consistirá en la resolución del cuadro agudo, y estarán excluidos tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema, o a la investigación diagnóstica de cuadros previos al viaje.

Se excluyen de este servicio, además de los Eventos y Gastos Excluidos contemplados en la Cláusula C.5.12, los gastos correspondientes al inicio o continuación de tratamientos, procedimientos y/o diagnósticos de investigación, conductas diagnósticas y/o terapéuticas, que no estén relacionadas con el episodio agudo no predecible. Del mismo modo, se encuentran excluidos los procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos y/o psiquiátricos.

La compañía de asistencias se reserva el derecho de denegar la cobertura en caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad crónica o preexistente.

**4.3. Traslados sanitarios**

En casos de emergencia la compañía de asistencias organizará el traslado del Tarjetahabiente y/o beneficiario al centro asistencial más próximo para que reciba atención médica. Cuando el Departamento Médico de la compañía de asistencias aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la central de la compañía de asistencias interviniente y exclusivamente dentro de los límites territoriales del país donde haya ocurrido el evento. Un médico o enfermera, según corresponda, acompañará, cuando sea necesario, al herido o enfermo.

NOTA: Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de la compañía de asistencias serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado del Tarjetahabiente y/o beneficiario. Si el Tarjetahabiente y/o sus familiares decidieran efectuar un traslado dejando de lado la opinión del Departamento Médico de la compañía de asistencias, ninguna responsabilidad recaerá sobre la compañía de asistencias por dicho accionar, siendo el traslado, su costo y sus consecuencias únicamente por cuenta y riesgo del Tarjetahabiente y/o sus familiares.

**4.4. Repatriación sanitaria**

Incluye el traslado del Beneficiario en avión de línea aérea regular, si fuera necesario por razones de índole médica evaluadas a criterio exclusivo de la compañía de asistencias, a costo de la

compañía de asistencias dentro de los límites del Producto, con acompañamiento médico o de enfermero en caso de resultar necesario y sujeto a la disponibilidad de plazas hasta el país de residencia habitual del Tarjetahabiente y/o beneficiario.

La compañía de asistencias también organizará a su costo el traslado de un acompañante de regreso al país de residencia habitual del Tarjetahabiente y/o beneficiario que esté viajando junto con el Tarjetahabiente y/o beneficiario accidentado al momento de producirse el evento que motiva este servicio.

Este servicio únicamente tendrá lugar cuando razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo de la compañía de asistencias, justifiquen su procedencia. Si el Tarjetahabiente y/o beneficiario o sus familiares o acompañantes desean realizar un traslado en contra de la indicación de la compañía de asistencias o sin su previa autorización, dicho traslado y su costo estará excluido de este Servicio.

#### **4.5. Acompañamiento de menores y/o mayores**

Si un Tarjetahabiente y/o beneficiario viajara como única compañía de uno o más acompañantes menores de 15 (quince años) o mayores de 75 (setenta y cinco), se encontrara imposibilitado para ocuparse del o de los mismo(s) por causa de enfermedad o accidente acaecido durante el viaje, la compañía de asistencias a su cargo, organizará el desplazamiento de un familiar, para que lo(s) acompañe de regreso al lugar de su residencia habitual. La elección del (los) medio(s) a utilizarse para el acompañamiento de los menores o mayores quedarán a exclusivo criterio de la compañía de asistencias.

#### **4.6. Traslado de un familiar**

En caso de que el Tarjetahabiente y/o beneficiario viajando solo se encuentre hospitalizado en viaje, y siempre que dicha hospitalización sea autorizada por el Departamento Médico de la compañía de asistencias y esté prevista para un plazo mayor a 10 (diez) días, la compañía de asistencias se hará cargo del costo del traslado de un familiar por única vez durante el periodo de vigencia de la tarjeta, mediante la compra de un billete aéreo en clase turista o económica, sujeto a disponibilidad de lugar, para que éste acompañe al Tarjetahabiente y/o beneficiario durante dicho período de hospitalización. Este beneficio se otorgará únicamente en la medida que todo el período de hospitalización previsto esté comprendido dentro de la vigencia más 7 (siete) días complementarios.

#### **4.7. Estancia de un familiar**

Cuando la compañía de asistencias hubiere efectuado el traslado de un familiar del Titular para que acompañe al mismo mientras se encuentre hospitalizado, ésta se hará cargo de los gastos de la estancia del familiar trasladado por un período máximo de 10 (diez) días siempre que el Titular se encuentre solo en viaje hospitalizado, es decir sin compañía o relación personal o familiar alguna, durante dicho periodo de hospitalización.

Los gastos asumidos por ASSIST CARD los encontrará en su voucher con los siguientes límites:

- (1) Un límite diario, y
- (2) un máximo total

#### **4.8. Diferencia de tarifa por viaje de regreso retrasado o anticipado**

##### **4.8.1. Regreso por enfermedad o accidente**

La compañía de asistencias se hará cargo del pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje de regreso del Tarjetahabiente y/o beneficiario en clase turista o económica desde el lugar en que el Tarjetahabiente y/o beneficiario se encuentre

hasta su domicilio permanente, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a raíz de enfermedad o accidente del Tarjetahabiente y/o beneficiario. Este beneficio sólo será aplicable cuando el Tarjetahabiente y/o beneficiario hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central correspondiente. Los denominados Eventos Excluidos en las Cláusulas C.4.2 y C.5.12 no contarán con el presente beneficio.

#### **4.8.2. Regreso por fallecimiento de familiar**

Igual beneficio que el establecido el ítem C.4.8.1 regirá si el Tarjetahabiente y/o beneficiario debiera regresar anticipadamente a su país o ciudad de residencia habitual y permanente por fallecimiento en el mismo de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo/a o hermano/a) allí residente.

NOTA: En ambos casos las circunstancias que den lugar a este beneficio deberán ser demostradas por el Tarjetahabiente y/o beneficiario, y comprobadas en forma fehaciente por la compañía de asistencias. El pago del viaje de regreso por parte del Tarjetahabiente y/o beneficiario y/o de terceros sólo podrá ser reembolsado cuando la compañía de asistencias haya autorizado previamente dicho gasto. El beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia de la tarjeta la compañía de asistencias. Cuando se haya brindado este servicio, el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá transferir a la compañía de asistencias el (los) cupón(es) correspondiente(s) al (a los) tramo(s) no utilizado(s) del boleto aéreo original o su contravalor.

#### **4.9. Gastos de hotel por reposo forzoso por enfermedad, accidente u hospitalización**

La compañía de asistencias reembolsará al Tarjetahabiente y/o beneficiario gastos de hotelería en el viaje, únicamente en concepto de alojamiento (es decir sin extras), siempre que exista autorización previa otorgada al Tarjetahabiente y/o beneficiario por parte de la central la compañía de asistencias interviniente, cuando el médico tratante prescribiere reposo forzoso por alguna enfermedad, accidente producido en viaje o luego de una hospitalización. Para obtener este beneficio el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá haber estado hospitalizado por un periodo mínimo de 5 (cinco) días, y dicha hospitalización deberá haber sido fehacientemente autorizada por la Central la compañía de asistencias. Dichos gastos de hotel tendrán:

- (1) Un límite diario, y
- (2) un máximo total

#### **4.10. Traslado de ejecutivos por emergencia**

En el caso que el Tarjetahabiente y/o beneficiario se encontrara en viaje de negocios y fuera hospitalizado por la compañía de asistencias a consecuencia de una emergencia médica grave que le impida proseguir con el objetivo de su viaje profesional, la compañía de asistencias tomará a su cargo el pasaje de la persona que la empresa del Tarjetahabiente y/o beneficiario designe a fin de reemplazar al Tarjetahabiente y/o beneficiario hospitalizado por un periodo mínimo de 5 (días) y dicha hospitalización deberá haber sido fehacientemente autorizada por la Central la compañía de asistencias. Este pasaje será adquirido por la compañía de asistencias en la misma clase en la cual adquirió el pasaje el ejecutivo a ser reemplazado y estará sujeto a disponibilidad de las líneas aéreas. Así mismo La compañía de asistencias reembolsará al Tarjetahabiente y/o beneficiario gastos de hotelería en el exterior, únicamente en concepto de alojamiento (es decir sin extras), siempre que exista autorización previa otorgada al Tarjetahabiente y/o beneficiario por parte de la central la compañía de asistencias interviniente. Dichos gastos de hotel tendrán:

- (1) Un límite diario, y

(2) Un máximo total

#### **4.11. Asistencia en caso de robo o extravío de documentos**

La compañía de asistencias asesorará al Tarjetahabiente y/o beneficiario sobre los procedimientos a seguir localmente en caso de que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos personales, billetes aéreos y/o tarjetas de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que el Tarjetahabiente y/o beneficiario debiere realizar con motivo del robo o extravío ocurrido. La compañía de asistencias no se hará cargo de gastos o costos inherentes al reemplazo de documentos personales, billetes aéreos, tarjetas de crédito robados o extraviados.

#### **4.12. Regreso anticipado por siniestro grave en el domicilio**

En caso de siniestro grave (incendio, inundación, explosión o robo con daños y violencia) en el domicilio real y permanente del Tarjetahabiente y/o beneficiario mientras éste se encuentre de viaje, siempre y cuando no haya ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y su pasaje original de regreso no le permita el cambio gratuito de fecha, la compañía de asistencias tomará a su cargo el pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o el costo de un nuevo pasaje en clase turista o económica desde el lugar en que el Tarjetahabiente y/o beneficiario se encuentre hasta su domicilio permanente. El evento que pueda generar esta asistencia deberá ser acreditado fehacientemente mediante la denuncia policial correspondiente. Cuando se haya brindado este servicio, el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá transferir a la compañía de asistencias el(los) cupón(es) no utilizado(s) del boleto aéreo original o su contravalor.

#### **4.13. Repatriación o traslados funerarios**

En caso de fallecimiento del Tarjetahabiente y/o beneficiario, la compañía de asistencias organizará la repatriación o traslado funerario y tomará a su cargo:

- El costo del féretro necesario para el transporte;
- los trámites administrativos;
- en caso de repatriación funeraria: el transporte hasta el aeropuerto de ingreso al país o a su ciudad de residencia permanente del Tarjetahabiente y/o beneficiario por el medio que la compañía de asistencias considere más conveniente; y
- la organización y costo del desplazamiento de 1 (un) acompañante de regreso al lugar de residencia habitual del Tarjetahabiente y/o beneficiario fallecido que estuviera viajando junto al Tarjetahabiente y/o beneficiario al momento de producirse el deceso del mismo. La elección del (los) medio(s) a utilizarse quedará a exclusivo criterio de la compañía de asistencias.

NOTA: Los gastos de féretro definitivo, los trámites funerarios, la inhumación del Tarjetahabiente y/o beneficiario fallecido y los traslados dentro del país de residencia (en caso de repatriación funeraria) no estarán en ningún caso a cargo de la compañía de asistencias. Ambos servicios se brindarán únicamente si la intervención de la compañía de asistencias es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. La compañía de asistencias quedará eximida y no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reembolso alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que la compañía de asistencias o sin su autorización expresa.

La compañía de asistencias no se hará cargo de la repatriación funeraria ni de sus gastos en los casos de muerte producida por:

- Narcóticos, alcohol o estupefacientes

- Suicidio
- En caso de que el fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente padecida por el Tarjetahabiente y/o beneficiario, siendo el tratamiento de la misma la causa del viaje.

#### **4.14. Localización de equipajes**

La compañía de asistencias asistirá al Tarjetahabiente y/o beneficiario en viaje con todos los medios a su alcance para intentar localizar equipajes extraviados que hubieren sido despachados en la bodega del mismo vuelo en el que viajaba el Tarjetahabiente y/o beneficiario de la tarjeta. A los efectos de facilitar la identificación del equipaje en caso de extravío.

#### **4.15. Asistencia por responsabilidad en un accidente**

En caso de imputarse al Tarjetahabiente y/o beneficiario responsabilidad en un accidente en un país donde la compañía de asistencias brinda asistencia, ésta pondrá a disposición del Tarjetahabiente y/o beneficiario que lo solicite un abogado para que se haga cargo de su defensa civil y/o criminal.

La compañía de asistencias adelantará, en concepto de préstamo y a ser devueltos por el Tarjetahabiente y/o beneficiario, los importes en concepto de honorarios y gastos causídicos o se hará cargo de los mismos hasta el límite establecido en la tabla de productos adquirido.

#### **4.16. Anticipo de fondos para fianzas**

Si el Tarjetahabiente y/o beneficiario fuera detenido por imputársele responsabilidad criminal en un accidente, podrá recurrir a la compañía de asistencias para obtener un préstamo a fin de afrontar la fianza que le fuera exigida para su libertad condicional. El otorgamiento del préstamo al Tarjetahabiente y/o beneficiario en estas circunstancias estará sujeto a las condiciones que establezca la compañía de asistencias en cada caso y que el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá aceptar.

#### **4.17. Asistencia legal para realizar reclamos a raíz de accidentes**

Si el Tarjetahabiente y/o beneficiario requiriese asistencia legal para realizar reclamos o efectuar demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz de accidentes en los países en que la compañía de asistencias brinda sus servicios, ésta pondrá un abogado a disposición del Tarjetahabiente y/o beneficiario para tal efecto. Serán a exclusivo cargo del Tarjetahabiente y/o beneficiario la contratación de los servicios profesionales, así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso genere.

NOTA: La obligación de la compañía de asistencias se limita a la puesta a disposición de un profesional. En todos los casos, los abogados designados o recomendados por la compañía de asistencias serán considerados como agentes del Tarjetahabiente y/o beneficiario sin derecho a reclamo o indemnización alguna en contra de la compañía de asistencias por haber propuesto a determinados profesionales.

#### **4.18. Práctica de deportes**

La compañía de asistencias solo asumirá gastos por eventos causados por la práctica de deportes cuando la misma sea realizada exclusivamente en carácter de actividad recreativa, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin, hasta el tope indicado en la tabla de productos por este concepto y siempre y cuando el evento no corresponda a alguna de las exclusiones estipuladas en la cláusula C.5.12.8 de las presentes Condiciones Generales.

#### **4.19. Embarazo**

La compañía de asistencias sólo asumirá gastos de asistencia médica (incluyendo chequeos médicos de emergencia y ecografías) por complicaciones claras e imprevisibles que pudieran

surgir vinculadas al embarazo -incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos- hasta la semana 26 de gestación inclusive (al momento de solicitar la asistencia), únicamente hasta el tope indicado en la tabla de productos por este concepto y siempre y cuando la Tarjetahabiente y/o beneficiario se encuentre dentro de los días de vigencia como mínimo durante ese período. Para asumir los gastos deberá mediar siempre la solicitud del equipo médico interviniente y la autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de la compañía de asistencias

Exclusiones Particulares: se encuentran expresamente excluidos de los servicios estipulados en la presente Cláusula C.4.19 los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación:

- Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consultas médicas como estudios relacionados; partos y cesáreas de curso normal y a término.
- Abortos provocados.

## **5. DISPOSICIONES GENERALES**

### **5.1. Tarjetahabiente y/o beneficiario del servicio**

Los servicios brindados por la compañía de asistencias se prestarán únicamente al Tarjetahabiente y/o beneficiarios señalados en la cláusula Décima en las Generalidades y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá acreditar tal condición y juntamente con ello toda la documentación personal que pudiere ser solicitada por la compañía de asistencias a fin de acreditar su identidad, como así también cualquier otro dato relativo a lugares y fechas del viaje objeto del servicio contratado.

### **5.2. Validez territorial**

- Internacional: Los servicios asistenciales se brindarán únicamente en los países donde la compañía de asistencias presta sus servicios. La prestación de dichos servicios en ningún caso será llevada a cabo en el país de residencia habitual del Tarjetahabiente y/o beneficiario entendiéndose por éste aquel país en el que el Tarjetahabiente y/o beneficiario haya permanecido más de 120 días, corridos o no, en el último año aniversario tomando como referencia la fecha en la que solicita asistencia.

En caso que el Tarjetahabiente y/o beneficiario tenga residencia habitual en más de un país, la prestación de los servicios asistenciales de la compañía de asistencias no será llevada a cabo en ninguno de ellos.

- Nacional: Los servicios asistenciales se brindarán únicamente dentro de los límites territoriales del mismo y a partir de 30 km (treinta kilómetros) de distancia contados desde el lugar de residencia habitual del Tarjetahabiente y/o beneficiario. Aplicará exclusivamente para los servicios identificados en la tabla de productos.

Los gastos incurridos por asistencias en países donde no se presta asistencia, serán reembolsados sólo si corresponden y según los términos de las Instrucciones de Utilización y de las Condiciones Generales de los Servicios.

### **5.3. Validez temporal**

Los servicios asistenciales a ser brindados por la compañía de asistencias tendrán validez única y exclusivamente durante la vigencia indicada en la tabla de productos. Para establecer el período de días consecutivos por cada viaje se tomarán, así:

- Viaje Internacional: las fechas de salida y regreso al país de residencia habitual del Tarjetahabiente y/o beneficiario.
- Viaje Nacional: la fecha de salida de su lugar de residencia habitual, la que deberá ser demostrada.

#### **5.4. Días consecutivos de viaje**

La validez consecutiva por viaje se indica en las Condiciones Particulares

- Viajes fuera del país de residencia habitual del tarjetahabiente y/o beneficiario  
Para establecer el período de días consecutivos por cada viaje se tomarán como base las fechas de salida y regreso al país de residencia habitual del tarjetahabiente y/o beneficiario
- Viajes dentro del mismo país de residencia habitual del del tarjetahabiente y/o beneficiario:  
Para establecer el período de días consecutivos por cada viaje se tomarán como base las fechas de salida y regreso al domicilio o residencia habitual del del tarjetahabiente y/o beneficiario. Deberán entenderse por viaje, destinos a más de 30 km (treinta kilómetros) de distancia del domicilio del Titular.

#### **5.5. Límites aplicables**

Los límites monetarios indicados en la tabla de productos serán aplicables por el periodo total de vigencia por viaje.

#### **5.6. Finalización de la vigencia**

La finalización de la vigencia implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en estas Condiciones Generales.

#### **5.7. Asistencias en curso**

En el caso de aquellas asistencias médicas autorizadas que se encuentren todavía en curso al momento del fin de la vigencia, y que impidan el retorno del Tarjetahabiente y/o beneficiario a su país de origen, se considerará extendida la vigencia, previa autorización del departamento médico de la compañía de asistencias quien continuará prestando servicio hasta que el beneficiario se encuentre en condiciones de retornar al lugar de su residencia o hasta que se haya consumido el monto máximo global. Únicamente para los servicios y gastos que guarden relación con la asistencia en curso y no así para las que se generen con posterioridad a la fecha original de finalización de vigencia.

#### **5.8. Grabación y monitoreo de las comunicaciones**

La compañía de asistencias se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Tarjetahabiente y/o beneficiario presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

#### **5.9. Enfermedades repentinas y agudas**

Los servicios médicos y responsabilidades económicas expresados en estas Condiciones Generales de los Servicios de la compañía de asistencias sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de la fecha de inicio del viaje del Tarjetahabiente y/o beneficiario, la que sea posterior. La compañía de asistencias se reserva el derecho de investigar la veracidad de la declaración del Tarjetahabiente y/o beneficiario en este sentido.

### **5.10. Revelación de historia clínica**

En todos aquellos casos en que la compañía de asistencias lo requiera, el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica.

### **5.11. Autorización irrevocable para solicitar información médica**

El Tarjetahabiente y/o beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a la compañía de asistencias a requerir en su nombre cualquier información médica a profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia.

### **5.12. Eventos y gastos excluidos**

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia de la compañía de asistencias los siguientes eventos:

#### **5.12.1. Enfermedades crónicas y/o preexistentes**

Quedan expresamente excluidos los estudios y/o los tratamientos relacionados con enfermedades Preexistentes (conforme la definición de preexistencia provista por la Cláusula C.2).

Cuando se trate de enfermedades excluidas según la presente cláusula, la compañía de asistencias sólo tomará a su cargo gastos hasta el tope indicado en su la tabla de productos en concepto de "Primera atención médica por enfermedades preexistentes". La compañía de asistencias no tomará a su cargo exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia.

Se deja expresa constancia que la limitación indicada en el párrafo precedente se refiere única y exclusivamente a la responsabilidad económica de la compañía de asistencias y no a la atención médica por emergencia que resulte necesaria.

#### **5.12.2. Enfermedades endémicas o epidémicas**

Las asistencias por enfermedades endémicas y/o epidémicas en países con emergencia sanitaria en caso que el Tarjetahabiente y/o beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.

#### **5.12.3. Riña, huelga o tumulto. Actos ilegales, ilícitos o dolosos**

Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña (salvo que se trate de legítima defensa), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Tarjetahabiente y/o beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal, ilícito o criminal de acuerdo a la legislación del país donde ocurra el evento. Consecuencias de cualquier acto provocado dolosamente o con culpa grave por el Tarjetahabiente y/o beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad. A los efectos de esta cláusula, se entiende por "culpa grave" a la acción groseramente negligente cometida por el Tarjetahabiente y/o beneficiario cuyo resultado, de obrar de esa manera, hubiera podido ser previsto por cualquier persona razonablemente diligente.

#### **5.12.4. Suicidio**

Afecciones, enfermedades o lesiones resultantes del intento de suicidio o causadas intencionalmente por el Tarjetahabiente y/o beneficiario a sí mismo, sea en posesión de sus facultades mentales o no, así como sus consecuencias.

#### **5.12.5. Drogas, narcóticos y/o afines**

Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión intencional o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

#### **5.12.6. Atención por personas o profesionales ajenos a la compañía de asistencias**

Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por el Tarjetahabiente y/o beneficiario de parte de personas o profesionales no pertenecientes a la Organización la compañía de asistencias.

#### **5.12.7. Deportes (profesional o amateur)**

Quedan expresamente excluidos los siguientes eventos:

- Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en toda clase de competencias deportivas, cualquiera sea el deporte que se practique en las mismas.
- Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica (tanto en capacitación, entrenamiento o competencia, ya sea en carácter profesional, amateur o simplemente recreativo) de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, rugby, polo, ski acuático, jet ski, wave runner o motos de agua, moto de nieve, vehículos todo terreno, parasail o parapente, aladeltismo, paracaidismo, planeadores, aviación deportiva, escalamiento de montañas, surf, windsurf, kitesurf, espeleología, rafting, bungee jumping, hockey sobre hielo o sobre patines, equitación en salto o carreras, artes marciales.
- Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales no mencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas.
- Las asistencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional o exhibiciones, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, o cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos
- Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de trekking, senderismo y/o ciclismo luego de los 3.000 msnm (metros sobre el nivel del mar) y fuera de las ciclovías y/o senderos autorizados.
- Las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de buceo por debajo de los 12 metros de profundidad.

#### **5.12.8. Viajes aéreos**

Viajes aéreos en aviones no destinados o autorizados como transporte público.

#### **5.12.9. Partos y estados de embarazo**

Partos y estados de embarazo a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible, en cuyo caso será de aplicación lo estipulado en la cláusula C.4.19 de las presentes Condiciones Generales. Los estados de embarazo posteriores a la semana 26 de gestación (al momento de solicitar la asistencia) están excluidos cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento.

#### **5.12.10. Enfermedades mentales y/o afines**

Enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y cualquiera de sus consecuencias mediatas o inmediatas.

#### **5.12.11. Tensión arterial**

Controles de tensión arterial. Hipertensión arterial y sus consecuencias.

#### **5.12.12. Visitas médicas no autorizadas por la compañía de asistencias.**

Las visitas médicas de control, chequeos y tratamientos prolongados, que no sean previa y expresamente autorizadas por el Departamento Médico de la compañía de asistencias.

#### **5.12.13. Prótesis y similares**

Gastos de 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.

#### **5.12.14. Tratamientos**

Los tratamientos odontológicos, oftalmológicos u otorrinolaringológicos, salvo la atención de urgencia descrita en estas Condiciones Generales de los Servicios la compañía de asistencias.

#### **5.12.15. Chequeos o exámenes de rutina y/o preventivos**

Los chequeos o exámenes médicos de rutina, incluso aquellos que no sean relacionados con una enfermedad diagnosticada y comprobada, así como aquellos que no sean consecuencia directa de una enfermedad o accidente objeto del servicio la compañía de asistencias. Exámenes médicos escolares o universitarios. Aplicación de vacunas.

#### **5.12.16. Riesgos profesionales**

Accidentes o enfermedades derivados del ejercicio de una actividad de alto riesgo que estuviera realizando el Tarjetahabiente y/o beneficiario incluyendo pero no limitado a: trabajo en obras, andamios, alturas, pozos, utilización de maquinarias, instrumentos de corte, manejo o manipulación de mercancías u objetos pesados o peligrosos, productos tóxicos, corrosivos, explosivos o inflamables, trabajo en fuerzas armadas o seguridad, actividades agrícolas & transportistas. En todos los casos, los servicios descritos en estas Condiciones Generales de los Servicios la compañía de asistencias, serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.

**5.12.17. Gastos no autorizados**

Gastos de hotel, restaurante, taxis, comunicaciones, etc. que no hayan sido expresamente autorizados por una Central de la compañía de asistencias

**5.12.18. Acompañantes y gastos extras**

En los casos de hospitalización del Tarjetahabiente y/o beneficiario, se excluyen expresamente todos los gastos extras, así como de acompañantes.

**5.12.19. Actos riesgosos, imprudencia, negligencia**

Las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia del Tarjetahabiente y/o beneficiario, sean en forma directa o indirecta, así como las derivadas de imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el Tarjetahabiente y/o beneficiario como por un tercero, incluso excursiones contratadas.

IMPORTANTE: En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, la compañía de asistencias queda eximida de prestar sus servicios, de conformidad con lo previsto en Cláusula B.1, "Obligaciones de la compañía de asistencias", y Cláusula C.5.12, "Eventos y gastos excluidos" de las presentes Condiciones Generales de los Servicios de la compañía de asistencias. A tal fin la compañía de asistencias se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

**6. 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, la compañía de asistencias quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al Tarjetahabiente y/o beneficiario o 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 Tarjetahabiente y/o beneficiario se compromete a abonar en el acto a la compañía de asistencias 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 Tarjetahabiente y/o beneficiario pudiere tener derecho. Lo anterior hasta la concurrencia de los importes a cargo de la compañía de asistencias en el caso ocurrido.

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

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

IMPORTANTE: El Tarjetahabiente y/o beneficiario cede irrevocablemente a favor de la compañía de asistencias 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 la compañía de asistencias dentro de las 48 horas después de requerido el Tarjetahabiente y/o beneficiario al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a ASSIST CARD, esta última quedará automáticamente eximida de abonar los gastos de asistencia originados.

## **7. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE CASO FORTUITO O FUERZA MAYOR**

En este Contrato de asistencia en viaje, la compañía de asistencias está expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Tarjetahabiente y/o beneficiario sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor. A continuación se enumeran a título enunciativo, sin que implique limitación, algunos ejemplos: problemas climáticos, catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, tráfico aéreo inusual; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación.

Asimismo, en caso de existencia de enfermedades epidémicas y/o pandémicas quedarán automáticamente excluidos, y por lo tanto la compañía de asistencias no tendrá responsabilidad alguna por su prestación, de los siguientes beneficios:

C.4.6 Traslado de un familiar

C.4.7 Estancia de un familiar

C.4.8 Diferencia de tarifa por viaje de regreso retraso o anticipado

C.4.9 Gastos de hotel por reposo forzoso por enfermedad, accidente u hospitalización

## **8. GASTOS NO CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO E INTERVENCION DE OTRAS EMPRESAS**

La compañía de asistencias se reserva el derecho de exigir al Tarjetahabiente y/o beneficiario del PROGRAMA el reembolso de cualquier gasto que ésta hubiera efectuado excediendo los términos y/o condiciones de prestación establecidos en el presente, y/o fuera del período de vigencia.

En ningún caso la compañía de asistencias prestará nuevos servicios al Tarjetahabiente y/o beneficiario, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Tarjetahabiente y/o beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a la compañía de asistencias.

## **9. RESPONSABILIDAD**

El servicio brindado por la compañía de asistencias de acuerdo a los términos del presente reglamento se circunscribe exclusivamente a facilitar al Tarjetahabiente y/o beneficiario del PROGRAMA el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, y a su exclusiva responsabilidad, servicios médicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia en general. De esta forma, la compañía de asistencias no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Tarjetahabiente y/o beneficiario por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

Cuando existan terceras personas físicas o jurídicas con responsabilidad por las consecuencias de eventos que generen obligaciones a cargo de la compañía de asistencias bajo las presentes Condiciones Generales, la compañía de asistencias sólo será responsable en forma subsidiaria a dichas personas.

## **10. JURISDICCIÓN**

Para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación contractual entre el Tarjetahabiente y/o beneficiario y la compañía de asistencias queda expresamente pactada la jurisdicción de los tribunales de la capital del país donde se haya emitido originalmente la tarjeta, con exclusión de todo otro fuero o jurisdicción.

## **11. SEGURO POR EXTRAVÍO Y DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE**

IMPORTANTE: La compañía de asistencias adquiere los seguros para sus clientes y por lo tanto se reserva el derecho de introducir modificaciones en las coberturas sin previo aviso. El texto completo de las pólizas se encuentra a disposición del público en las oficinas de las aseguradoras indicadas, así como en las oficinas de la compañía de asistencias en Colombia

Serán de plena aplicación las estipulaciones sobre prescripción establecidas en las legislaciones de seguros locales. Esto incluye la obligación de presentar la documentación completa requerida en cada caso dentro de los 365 días corridos a partir de la denuncia del evento a la compañía de asistencias.

### **11.1. PERSONAS ASEGURADAS**

El Tarjetahabiente y/o beneficiario están asegurados automáticamente y sin costo adicional, cuando en la tabla de productos se indica esta cobertura.

### **11.2. RIESGOS ASEGURADOS**

#### **11.2.1. Demora en la entrega de equipaje**

Demora en la entrega del equipaje durante su transporte nacional o internacional en avión de línea aérea regular siempre y cuando sea despachado en la bodega del mismo.

#### **11.2.2. Extravío de equipaje**

Extravío del equipaje (bulto completo) durante transporte nacional e internacional en avión de línea aérea regular, y despachado en la bodega del mismo.

### **11.3. INDEMNIZACIÓN**

#### **11.3.1. Indemnización por demora en la entrega del equipaje**

La compañía de asistencias indemnizará al Tarjetahabiente y/o beneficiario por la demora en la entrega del equipaje por parte de la línea aérea.

Si el equipaje no es entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas, contadas a partir del momento en que se realiza la denuncia a la línea aérea, el Tarjetahabiente y/o beneficiario recibirá una indemnización de acuerdo al monto indicado en la tabla de productos. Dicha indemnización se habilitará nuevamente por cada lapso adicional de 8 (ocho) horas, hasta completar el monto máximo indicado en la tabla de productos para este concepto.

Si dos o más Tarjetahabientes y/o beneficiarios comparten el mismo bulto extraviado, se prorrateará entre los mismos la indemnización.

### **11.3.2. Indemnización por extravío del equipaje**

La compañía de asistencias indemnizará al Tarjetahabiente y/o beneficiario por kilogramo despachado, detallado en el talón de despacho de equipaje (bag tag), y bulto completo perdido, hasta el monto máximo indicado en la tabla de productos. En caso de que el peso del equipaje no pueda ser determinado, éste se calculará tomando la suma indemnizada por la línea aérea sobre el monto indemnizatorio por kilogramo que ésta utilice.

### **11.3.3. Disposiciones generales para la indemnización**

Consulte en la tabla de productos el valor por kilogramo despachado aplicable

El Tarjetahabiente y/o beneficiario tendrá derecho a percibir hasta el monto máximo indicado en la tabla de productos, sin importar la cantidad de eventos (demora o pérdida) que pudieran ocurrir durante la vigencia del viaje.

No se tomará en consideración el contenido y/o valor real del equipaje extraviado.

La indemnización al Tarjetahabiente y/o beneficiario será complementaria a la abonada por la línea aérea. 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 punto D.12.3.2 precedente, y siempre hasta el límite máximo indicado por este concepto en la tabla de productos. No será válida compensación alguna si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en la tabla de productos para este concepto.

La indemnización por demora o extravío de equipaje deberá ser tramitada por el Tarjetahabiente y/o beneficiario en cualquier central de la compañía de asistencias. Si el Tarjetahabiente y/o beneficiario se encontrara en un lugar donde la compañía de asistencias no cuente con oficinas, deberá comunicarse con la compañía de asistencias y seguir las instrucciones para solicitar formalmente la indemnización correspondiente, que quedará siempre supeditada a la presentación y verificación de la documentación pertinente.

En el caso de viaje internacional, si la constatación o el extravío del equipaje ocurre en el vuelo de regreso a Colombia, no se otorgará indemnización alguna por la demora en la localización y entrega del equipaje.

Monto declarado: En ningún caso la indemnización por pérdida de equipaje, sumada a la indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el Tarjetahabiente y/o beneficiario, y si así sucediera se limitará consecuentemente la compensación suplementaria o complementaria que corresponda según el tipo de producto.

### **11.4. DOCUMENTACIÓN NECESARIA**

- (1) Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report)
- (2) Pasaporte, incluyendo sellos de entrada y salida
- (3) Constancia de entrega del equipaje con fecha y hora emitida por la línea aérea o el tercero que ésta designe para su entrega.
- (4) Documento emitido por la aerolínea que indique pérdida o cese de búsqueda (para la indemnización por pérdida total), el cual determina la indemnización que realizará la aerolínea al pasajero.

### **11.5. OTRAS CONDICIONES**

Los daños al equipaje y/o faltantes parciales o totales de contenido no darán lugar a compensación ni indemnización alguna. La indemnización por pérdida total de equipaje se abonará al Tarjetahabiente y/o beneficiario sólo en Colombia.

Cuando dos o más personas comparten el mismo bulto extraviado, se procederá a abonar las indemnizaciones indicadas más arriba a prorrata.

Todas las indemnizaciones descritas se abonarán en la moneda local del país. El tipo de cambio a aplicarse será el vigente al día de la fecha de transferencia.

### **11.6. REQUISITOS PARA OBTENER LAS INDEMNIZACIONES**

- (1) Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo nacional o internacional en un avión de línea aérea regular, de acuerdo a la tabla de productos.
- (2) Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado a nombre del Tarjetahabiente y/o beneficiario y en la bodega del transporte aéreo indicado.
- (3) Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al Tarjetahabiente y/o beneficiario al finalizar el viaje.
- (4) Para viajes internacionales, que el equipaje se haya extraviado fuera del territorio del país, salvo pérdidas producidas en vuelos internacionales que arriben al mismo.
- (5) Que la falta del equipaje haya sido informada de inmediato a la compañía aérea antes de abandonar el recinto de entregas obteniendo el Tarjetahabiente y/o beneficiario prueba por escrito de dicha falta, mediante el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) que debe ser emitido a nombre del Tarjetahabiente y/o beneficiario.
- (6) Que la falta de localización del equipaje haya sido informada por el Tarjetahabiente y/o beneficiario a la compañía de asistencias dentro de las 24 horas desde el momento en que se constató dicha falta.
- (7) Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya abonado al Tarjetahabiente y/o beneficiario la indemnización correspondiente prevista por la compañía aérea. El Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá probar la aceptación de responsabilidad de la línea aérea mediante la presentación de comprobantes fehacientes.
- (8) De ser necesario el Tarjetahabiente y/o beneficiario deberá completar y presentar a la compañía de asistencias la solicitud de indemnización, con la documentación completa, según consta en la Cláusula D.12.4 "Documentación necesaria".

El plazo máximo para esta presentación será de 1 (un) año, o sea 365 días contados a partir de la denuncia formulada conforme el inciso (6) de esta cláusula D.12.6, vencido dicho plazo el Tarjetahabiente y/o beneficiario no podrá reclamar ninguna compensación ni indemnización.

## **D. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS – CONTRATO DE ASISTENCIA AL HOGAR**

### **1. DEFINICIÓN**

Inmueble registrado: Será el inmueble identificado bajo una dirección y ciudad, la cual será registrada por el tarjetahabiente al momento de la primera asistencia. Si el tarjetahabiente necesita realizar un cambio de dirección por cambio de domicilio, deberá reportarlo a la

Compañía con siete (7) días de antelación al siguiente servicio y únicamente podrá realizar un cambio durante la vigencia anual.

## **2. ÁMBITO TERRITORIAL**

El derecho a las prestaciones se extiende a los inmuebles que se encuentran en el casco urbano con nomenclatura de las ciudades de Bogotá D.C., Medellín, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Pereira, Manizales, Armenia, Cartagena, Santa Marta, Montería, Sincelejo, Valledupar, Cúcuta, Tunja, Ibagué, Neiva, Villavicencio, Pasto y Popayán. Para los inmuebles que estén localizados en lugares diferentes a los antes mencionados, se brindará la referencia del proveedor y el costo será asumido por el tarjetahabiente.

## **3. SERVICIOS ASISTENCIA AL HOGAR**

### **3.1. Información 24 horas**

**La Compañía de asistencias, a solicitud del Tarjetahabiente, podrá brindar la siguiente información:**

- Renta de equipos: celulares y computadores portátiles
- Teléfonos y direcciones de los Consulados y Embajadas extranjeras
- Teléfonos y direcciones de las principales Compañía de asistencias aéreas
- Información de itinerarios y tarifas de vuelos regulares Internacionales
- Información de carreteras a nivel nacional
- Referencia de técnicos para el hogar

### **3.2. Información de carreteras a nivel nacional**

La Compañía de asistencias informará al Tarjetahabiente cuando así lo requiera, el estado de las carreteras en Colombia, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico, y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos. De acuerdo a la información suministrada por los organismos de tránsito e Invias.

El costo de los servicios será por cuenta del tarjetahabiente.

### **3.3. Referencia médica**

La Compañía de asistencias pone a disposición del Tarjetahabiente el servicio de referencia médica básica telefónica las 24 horas al día los 365 días del año.

La Compañía de asistencias, a solicitud del tarjetahabiente, podrá informar los nombres y teléfonos de:

- Diferentes profesionales de la salud para una visita médica.
- Centros médicos para solicitar citas.

Este servicio es solo de información, por lo que la Compañía de asistencias no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el tarjetahabiente.

### **3.4. Localización y envío de medicamentos urgentes como consecuencia de una hospitalización**

La Compañía de asistencias se encargará de la localización de medicamentos indispensables, de uso habitual del beneficiario, siempre que no sea posible obtenerlos localmente o sustituirlos por otros. Será por cuenta del beneficiario el costo de los medicamentos y los gastos de envío e impuestos de aduanas.

### **3.5. Referencia técnicos al hogar**

Cuando a consecuencia de un evento súbito e imprevisto originado en el domicilio del tarjetahabiente se necesite del servicio de operarios (cerrajero, electricista, plomero y/o vidriero), la Compañía de asistencias dispondrá del envío urgente para realizar las operaciones necesarias a fin de limitar y controlar el avance de los daños.

### **3.6. Referencia de niñera en caso de accidente de los padres**

Si a consecuencia de un accidente en el hogar, los padres se ven imposibilitados de cuidar a sus hijos menores por prescripción médica, la Compañía de asistencias podrá referenciar una niñera para el cuidado de los hijos menores. El costo de los servicios estará por cuenta del tarjetahabiente.

### **3.7. Referencia de ambulancia, médico o enfermera domiciliario**

En caso de accidente o enfermedad del tarjetahabiente, la Compañía de asistencias referirá los servicios requeridos por el mismo. El costo de los servicios estará por cuenta del tarjetahabiente.

### **3.8. Referencia de otros profesionales al hogar**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto originado en el domicilio del tarjetahabiente, la Compañía de asistencias podrá referir a técnicos en las siguientes especialidades:

- Secado de alfombras
- Carpintero
- Pintor
- Arquitecto
- Decorador
- Ebanista
- Técnicos para TV satelital o cable
- Técnicos mantenimientos varios (lavadora, nevera, horno)
- Técnicos en electrónica.

El costo de los servicios será por cuenta del tarjetahabiente.

### **3.9. Referencia de teléfonos de emergencia**

A solicitud del tarjetahabiente, se le informarán los principales teléfonos de emergencia.

### **3.10. Plomería**

La Compañía de asistencias enviará al inmueble del tarjetahabiente, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños súbitos e imprevistos causados por una emergencia que sufran las instalaciones hidráulicas internas del inmueble del tarjetahabiente exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de agua potable, Se colocará a la mayor brevedad posible en el lugar de la emergencia un técnico especializado en el domicilio registrado del tarjetahabiente, que solucionará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo permitan.
- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de tubos de conducción de aguas negras o residuales. Se colocará a la mayor brevedad posible un técnico especializado en domicilio registrado del tarjetahabiente, que realizará la solución de emergencia necesaria para restablecer el servicio, siempre y cuando el estado de las redes lo

permitan. La asistencia se limitará al destaponamiento en el primer tramo, que regularmente corresponde a 2 mt, sin limpieza de cañería principal, cajas sépticas, cajas de inspección o trampa grasas.

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: acoples, sifones, codos, uniones, tubos Y, tubos T, adaptadores, tapones, bujes y/o abrazaderas.
- Cuando se trate de destaponamiento de sifones internos de la vivienda que no den a la intemperie, siempre que no involucre cajas de inspección y/o trampa grasas.

Se deja expresa constancia que la Compañía de asistencias será responsable por las labores anteriormente mencionadas, cubriendo mano de obra, desplazamiento, costo de materiales básicos para la solución. En consecuencia, los costos no contemplados en dicha definición deberán ser asumido por el tarjetahabiente.

Si para detectar el daño y/o reparación se hace necesario desmontar muebles o equipos, esta actividad correrá por cuenta y responsabilidad del tarjetahabiente. Cuando la zona se encuentre despejada se procederá con la revisión y la reparación si lo amerita.

### **3.10.1. Exclusiones al servicio de Plomería:**

Además de las exclusiones generales señaladas no habrá lugar a la prestación del servicio, en los siguientes casos:

- Cuando el daño provenga de canales y bajantes de aguas lluvias estén o no combinadas con tuberías de aguas negras o residuales.
- Cuando se trate de reparación de goteras, tejas, techos, cubiertas y/o de cielo raso.
- Cuando el daño se ocasione por problemas o falta de impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, por humedades o filtraciones.
- Cuando el daño se produzca en los siguientes elementos: cisternas, inodoros, depósitos de agua, grifos, calentadores de agua junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, y en general cualquier elemento ajeno o instalado a las cañerías de conducción de aguas propias del inmueble del tarjetahabiente.
- Cuando el daño se presente en tuberías de hierro galvanizado, y/o de hierro fundido, y/o de asbesto cemento y/o de cerámica.
- Cuando el daño se presente en el mobiliario del inmueble del tarjetahabiente, quedará excluido del presente beneficio el acomodo, desmontaje, montaje o cualquier acción que deba realizarse con el mobiliario y que para solucionar la emergencia incurra en un gasto, incluyendo, pero no limitando a muebles de cocinas, de baños, tinas, patio de ropas, divisiones, espejos, alfombra o tapetes.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño, en construcción, en acabados, en emboquillamientos.
- Cuando el daño se presente en tuberías, que, aunque se encuentren dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se genere por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de acueducto y alcantarillado
- Servicios solicitados por humedad, malas impermeabilizaciones o emergencias que se produzcan por el deterioro normal del inmueble, lo cual será tomado como un mantenimiento.
- Destape de cañerías principales y cajas de registro, inspección, sépticas o trampa grasa.

- Destape de tuberías de aguas residuales, debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble.

### **3.11. Electricidad**

La Compañía de asistencias enviará al inmueble del tarjetahabiente, un técnico especializado que adelantará las labores para efectuar la reparación de los daños reportados ocasionados por una emergencia súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas exclusivamente en los siguientes casos:

- Cuando se trate de reparación y/o sustitución de cables y/o alambres eléctricos. Cuando se trate de reparación y/o sustitución de los siguientes elementos accesorios: tomas, interruptores, rosetas a precios razonables.

Se deja expresa constancia que la Compañía de asistencias no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales no autorizados.

#### **3.11.1. Exclusiones al servicio de electricidad:**

**Además de las exclusiones generales señaladas, no habrá lugar a la prestación del servicio en los siguientes casos:**

- Cuando el daño se presente en los elementos de iluminación, tales como: lámparas, bombillas, halógenos, balastos, sockets y/o fluorescentes.
- Cuando el daño se presente en electrodomésticos y/o gasodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadoras, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico.
- Cuando el daño sea resultado de errores en diseño en construcción del inmueble del tarjetahabiente.
- Cuando el daño se presente en instalaciones eléctricas, y que pese a que se encuentren del dentro del inmueble, hagan parte de áreas comunes según el reglamento de propiedad horizontal.
- Cuando el daño se generó por problemas de las empresas suministradoras del servicio público de energía.

### **3.12. Cerrajería**

Cuando a consecuencia de una pérdida, extravío o hurto de las llaves o inutilización de la cerradura por intento de hurto u otra causa que impida la apertura de la puerta exterior del inmueble, la Compañía de asistencias enviará, previo acuerdo con el beneficiario, a un técnico especializado que realizará las labores para permitir el acceso por dicha puerta y garantizar el correcto cierre de la misma, siempre y cuando el estado de la cerradura lo permita. Costos adicionales, tales como: compra de cerraduras nuevas o usadas, duplicados de llaves, entre otras, deberán ser asumidos por el tarjetahabiente.

Se deja expresa constancia que la Compañía de asistencias no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales no autorizados.

#### **3.12.1. Exclusiones al servicio de cerrajería**

Además de las exclusiones generales señaladas, no habrá servicio de cerrajería, y por tanto no habrá lugar a la prestación del servicio, cuando se trate de:

- Reparación y/o reposición de cerraduras que impidan el acceso a partes internas del

- inmueble a través de puertas interiores
- Apertura o reparación de cerraduras de guardarropas, terrazas, depósitos, alacenas, apertura de candados y aquellas que se manejan a través de sistemas electrónicos, magnéticos, y en general cualquier sistema especial de apertura o de control como tarjetas magnéticas de aproximación, de ranura o similares.
- Igualmente se excluye el arreglo y/o reposición de las puertas mismas (incluyendo hojas y marcos).
- Apertura de puerta garaje, puertas de ante jardines con o sin candados.
- Apertura o reparación de cerraduras de puertas blindadas, Puertas adicionales que estén como seguridad contiguas a la puerta principal, siendo estas rejas segundas puestas.
- Apertura o reparación de rejas en antejardines, rejas de garaje ubicadas en el antejardín.

### **3.13. Vidrios**

Cuando a consecuencia de un hecho súbito e imprevisto se produzca la rotura de los vidrios de las ventanas o de cualquier otra superficie de cristal que dé al exterior del inmueble del tarjetahabiente, la Compañía de asistencias enviará al inmueble del tarjetahabiente, previo acuerdo con el beneficiario, un técnico especializado para iniciar las labores de sustitución de los vidrios.

Se deja expresa constancia que la Compañía de asistencias no será responsable por las labores de compra y de instalación de materiales no autorizados.

#### **3.13.1. Exclusiones al servicio de vidrios.**

##### **Quedan excluidos los siguientes servicios:**

- Todo tipo de vidrios que, a pesar de hacer parte de la edificación, en caso de una rotura no comprometan el cerramiento de la vivienda.
- Cualquier clase de espejos, domos, acrílicos, divisiones, cintas reflectivas u opalizadas, así como cualquier clase de películas (de seguridad, protección térmica o de sol) , sandblasting o cualquier aditamento adicional instalado.
- Toda lámina de vidrio de cualquier dimensión, en donde se evidencie que presenta arco de esfuerzo (vencimiento) a causa de deterioro del marco de la ventana.
- Vidrios de tipo Vitrolit o similares, insolux o similares, y/o con diseños especiales para aislamiento sonoro o de temperatura.
- Vidrios que presenten un grosor superior a los 5 milímetros, serán brindados al tarjetahabiente con costo preferencial.

### **3.14. Hotel por inhabilitad de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad**

Cuando en la vivienda registrada, como consecuencia de la continuidad de un evento atendido esta resultare inhabitable y esta condición fuera aprobada por la Compañía de asistencias, se organizará y tomará a su cargo los gastos de habitación del tarjetahabiente y sus beneficiarios, en un hotel cercano a su domicilio.

Como requisito, se deben proporcionar las pruebas que justifican dicho beneficio, como fotografías, diagnóstico del proveedor que pudo asistir a atender la emergencia u otra que se

considera al momento de la solicitud.

**3.15. Vigilancia por inhabilitación de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad.**

Como consecuencia de la continuidad de un evento atendido esta resultare inhabitable y esta condición fuera aprobada por la Compañía de asistencias, se organizará el envío de un proveedor para la custodia del domicilio.

**3.16. Gastos de mudanza por inhabilitación a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad.**

Como consecuencia de la continuidad de un evento atendido en el inmueble registrado esta resultare inhabitable y esta condición fuera aprobada por la Compañía de asistencias, se coordinará el traslado de los bienes e inmuebles dentro de la misma ciudad ida y regreso. La Compañía de asistencias no se hará responsable de los bienes transportados ni del embalaje de los mismos, así como tampoco joyas, dinero en efectivo, equipos portátiles y de comunicaciones, cámaras, entre otros.

**3.17. Gastos de bodegaje por inhabilitación de la vivienda a causa de una emergencia por plomería, cerrajería, vidriería o electricidad.**

Como consecuencia de la continuidad de un evento atendido en el inmueble registrado esta resultare inhabitable y esta condición fuera aprobada por la Compañía de asistencias, se coordinará el traslado y depósito de los muebles o enseres trasladados a una bodega dentro del mismo municipio y hasta un periodo máximo de 5 días. La bodega será elegida por el Tarjetahabiente, la Compañía de asistencias no se hará responsable por los bienes dejados en depósito y custodia.

Como requisito, se deben proporcionar las pruebas que justifican dicho beneficio, como fotografías, diagnóstico del proveedor que pudo asistir a atender la emergencia u otra que se considera al momento de la solicitud.

**3.18. Retorno anticipado por emergencia en el hogar derivado de plomería, cerrajería, vidriería o electricidad**

Si durante el transcurso de un viaje nacional, estando el tarjetahabiente fuera de su domicilio se produjera un siniestro grave en el inmueble que lo convierte en inhabitable, la Compañía de asistencias pondrá a disposición del tarjetahabiente y acompañantes que también tuvieran esta calidad, un tiquete de regreso a su domicilio (autobús, taxi; avión siempre y cuando el asegurado no pueda efectuar tal regreso con el boleto aéreo original) de línea regular clase económica u otro medio apropiado según los criterios de la Compañía de asistencias.

Como requisito, se deben proporcionar las pruebas que justifican dicho beneficio, como fotografías, diagnóstico del proveedor que pudo asistir a atender la emergencia u otra que se considera al momento de la solicitud.

### **3.19. Retorno anticipado por fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad (padres o hijos) y/o cónyuge.**

La Compañía de asistencias organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios derivados del regreso anticipado del beneficiario por avión de línea regular en caso de fallecimiento súbito y accidental de un familiar en primer grado de consanguinidad o su cónyuge en la ciudad de residencia, y siempre que no pueda utilizar su tiquete inicial de regreso.

Para acceder al presente beneficio al tarjetahabiente se le solicitarán como requisito el acta de defunción y registro civil.

### **3.20. Consultoría Legal Telefónica**

**A solicitud del tarjetahabiente, la Compañía de asistencias prestará la consulta jurídica telefónica en casos de:**

- Derecho Civil
- Derecho de Familia
- Derecho Laboral
- Responsabilidad Civil

El servicio operará únicamente de lunes a viernes (hábiles) entre las 8:00 am y las 5:00 pm.

De cualquier manera, la Compañía de asistencias deja expresa constancia que este servicio es de medio y no de resultado, por lo cual el tarjetahabiente acepta que la Compañía de asistencias no es responsable del éxito o del fracaso de las acciones emprendidas, omitidas o dejadas de adelantar, como tampoco por los honorarios de abogados generados por demandas en que participe el tarjetahabiente.

### **3.21. Asesoría Jurídica en caso de hurto**

En caso de hurto o tentativa frustrada en el inmueble registrado del tarjetahabiente, la Compañía de asistencias prestará el asesoramiento jurídico sobre los trámites a seguir por el tarjetahabiente para la denuncia de los hechos.

### **3.22. Alquiler TV y Video a causa de incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua**

Si a consecuencia de un siniestro causado por incendio, explosión, impacto, caída de rayo o daños por agua se produjera la desaparición, destrucción o inutilización del televisor y/o vídeo y estos quedarán sin posibilidad de reparación automática, la Compañía de asistencias sufragará los gastos de alquiler de tales aparatos u otros de similares características hasta el número de días señalados en la tabla de productos. Los derechos bajo esta prestación se suscribirán exclusivamente a las ciudades donde existan los servicios profesionales de alquiler de tales aparatos, y por tanto la Compañía de asistencias no será responsable de la prestación de este servicio en otras ciudades, perdiendo el derecho sobre este beneficio.

### **3.23. Vigilante por eventos en el hogar**

La Compañía de asistencias enviará un vigilante con el fin de cuidar los vehículos de los invitados al hogar, que tengan que parquear en frente del perímetro de la vivienda. Este servicio estará limitado a 2 eventos al año, máximo 5 horas por evento y aplica para las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali. Para la prestación de este servicio se estará sujeto a la reglamentación de los entes de tránsito competentes respecto al uso del espacio público y, por ende, la Compañía de

asistencias no es responsable por el pago de alquiler de espacio público, multas o sanciones pecuniarias. Así mismo, el Vigilante no contará con arma de fuego ni acompañamiento canino. Este servicio implica una obligación de medio y nunca de resultado, por cuanto el servicio no garantiza la no ocurrencia de eventos que atenten contra la seguridad física o patrimonial de los asistentes.

Para acceder al presente beneficio los vehículos deberán quedar sobre el mismo espacio, máximo (1) una cuadra a la redonda del inmueble reportado. Por disponibilidad de la red de prestadores se excluye de este servicio la prestación en fechas especiales tales como: Navidad, año nuevo, día de la madre, día del padre, día de amor y amistad, feriados nacionales, entre otros.

### **3.24. Asistencia telefónica por enfermedad o accidente de la mascota.**

En caso de enfermedad o accidente de la mascota (perro o gato) del tarjetahabiente, un médico veterinario general realizará una orientación telefónica.

### **3.25. Asistencia Médica Veterinaria**

En caso de accidente de la mascota del tarjetahabiente (Asistencia válida para perros y gatos en las ciudades de Bogotá, Medellín y Cali), la Compañía de asistencias ofrecerá el desplazamiento de un veterinario general al predio del tarjetahabiente.

El tarjetahabiente reconoce y acepta que la cobertura aquí brindada es de medio y no de resultado.

El presente beneficio excluye:

- Solicitudes o beneficio por enfermedades preexistentes
- Tratamientos especializados
- El personal a disposición será un médico veterinario general, no especializado
- Traslados a centros veterinarios.

### **3.26. Información de vacunas referencia y coordinación de ambulancia para mascotas.**

La Compañía de asistencias, a solicitud del tarjetahabiente, podrá informar los nombres y teléfonos de los diferentes profesionales veterinarios, que sean requeridos por él. Este servicio es solo de información, por lo que la Compañía de asistencias no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el tarjetahabiente.

La coordinación de ambulancia para la mascota estará sujeto a disponibilidad.

### **3.27. Servicio de guardería para mascotas en caso de hospitalización del tarjetahabiente**

Sí el tarjetahabiente es hospitalizado por una enfermedad no preexistente o accidente, la Compañía de asistencias se hará cargo de los gastos de alojamiento de la mascota registrada en una guardería designada hasta por el valor establecido para este servicio que se encuentra relacionado en la tabla de servicios; se coordinará con el tarjetahabiente el traslado y la entrega del alimento de la mascota a dicha guardería, traslado y alimento que deben ser asumidos por el tarjetahabiente.

Para la activación del presente beneficio el tarjetahabiente debe entregar soporte o parte médico que determine el origen de la hospitalización.

### **3.28. Asistencia life style**

La Compañía de asistencias se encargará de la coordinación de la compra y el envío de flores, chocolates y otros regalos que el tarjetahabiente solicite y que hayan sido previamente por él escogidos y pagos.

El costo total de los servicios y/o productos solicitados estarán por cuenta del tarjetahabiente.

### **3.29. Información de eventos y espectáculos**

**A solicitud del tarjetahabiente, la Compañía de asistencias le informará o comunicará sobre los siguientes servicios a nivel nacional:**

- Eventos especiales (obras de teatro, conciertos y exposiciones en museos).
- Información de hoteles
- Información de restaurantes

### **3.30. Transmisión de mensajes urgentes**

La Compañía de asistencias se encargará de transmitir telefónicamente en el territorio colombiano los mensajes urgentes que le encargue el tarjetahabiente, derivados de los servicios prestados en virtud de los presentes servicios de asistencia.

## **4. EXCLUSIONES GENERALES**

No son objeto de los servicios, las prestaciones y hechos siguientes:

Los servicios que el beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la Compañía de asistencias; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la Compañía de asistencias.

Los servicios adicionales que el beneficiario haya contratado directamente con el especialista reparador bajo cuenta y riesgo sin autorización de la Compañía de asistencias

Quedan excluidas las consecuencias de los hechos siguientes:

- a) Los causados por mala fe del beneficiario.
- b) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
- c) Los que tuviesen origen o fueran una consecuencia directa o indirecta de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motín, huelga, desorden popular, terrorismo y otros hechos que alteren la seguridad interior del Estado o el orden público.
- d) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- e) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- f) Trabajos solicitados para efectuar mejoras en el inmueble o remodelación del mismo.
- g) Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
- h) Daños preexistentes
- i) Daños atribuidos a errores de diseño y/o de construcción.
- j) Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de

materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.

- k) Trabajos de mantenimiento.
- l) En general, cualquier servicio derivado por causas como suicidio u homicidio.
- m) Eventos relacionados con drogas, narcóticos, estupefacientes, bandas criminales y cualquier otra actividad ilícita.

## **5. LÍMITE RESPONSABILIDAD**

El proveedor de servicios responde por los servicios de conformidad a la definición que de los mismos trae el presente condicionado. En consecuencia, no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significa: técnicos, cerrajeros, electricistas, plomeros, vidrieros, hoteles, vigilantes, ambulancias y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

## **6. REEMBOLSOS**

El tarjetahabiente deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la Compañía de asistencias, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar su nombre, el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, la Compañía de asistencias dará al tarjetahabiente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales que cumplan los requisitos de ley de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

De cualquier manera, la Compañía de asistencias se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente condicionado en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente.

## **7. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS**

La Compañía de asistencias dará garantía de dos (2) meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el tarjetahabiente adelante trabajos con personal diferente al de la Compañía de asistencias sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

## **E. CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS - ASISTENCIA VEHICULAR (VEHÍCULOS LIVIANOS)**

### **1. DEFINICIONES**

Vehículo registrado: Se entiende por vehículo cubierto, el primer vehículo registrado por el tarjetahabiente y/o sus beneficiarios al solicitar una asistencia, siempre que no se trate de vehículos destinados al transporte público de personas o mercancías, vehículos de alquiler con o sin conductor, o cuyo peso máximo autorizado no sobrepase 3.500 Kg, o cualquier clase de motocicletas.

Si el tarjetahabiente cambia su vehículo, deberá informar a la Compañía, mediante una comunicación, anexando fotocopia de la tarjeta de propiedad. Una vez recibida la comunicación escrita con los datos del nuevo vehículo, éste quedará activo 48 horas hábiles después de la notificación. Únicamente podrán realizarse 2 cambios por año.

## **2. ÁMBITO TERRITORIAL**

Para las tarjetas de crédito (según acuerdo de servicio con cada tarjeta), las prestaciones referidas al vehículo cubierto se extenderán a todo el territorio de la República de Colombia, a partir del kilómetro 30 del lugar de domicilio del tarjetahabiente.

## **3. SERVICIOS DE ASISTENCIA VEHICULAR**

Las prestaciones relativas al vehículo registrado son las relacionadas en esta cláusula, las cuales se prestarán de acuerdo con las condiciones establecidas a continuación:

### **3.1. Remolque del vehículo**

Envío y pago de grúa para trasladar el vehículo al concesionario o taller más cercano, en caso de varada o accidente

En caso que el vehículo registrado no pudiera circular por avería o accidente, la Compañía se hará cargo del remolque o transporte hasta el taller que elija el titular de acuerdo a los límites establecidos en la tabla de productos.

#### **3.1.1. Exclusiones al servicio remolque del vehículo**

- La prestación de servicios de remolque por segundos traslados a consecuencia del mismo evento, cuando en el momento de la emergencia fue solventado la solicitud del afiliado.
- Solicitudes de traslado cuando el vehículo fue retenido por una entidad legal (policía, tránsito, entre otros) y se encuentra en sus instalaciones.
- Traslado de vehículo cuando este en óptimas condiciones, se pueda movilizar y se solicite por estado de embriaguez del conductor

### **3.2. Carro Taller**

Servicio disponible en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. (Envío y pago de técnicos para brindar servicios de emergencia en caso de falta de gasolina, batería descargada, pinchazo de neumático u olvido de llaves)

En caso que la inmovilización del vehículo registrado se ocasione a consecuencia de falta de gasolina, batería descargada, pinchazo de neumático u olvido de llaves del vehículo, La Compañía se encargará de poner a disposición del tarjetahabiente los medios para solucionar tales imprevistos. Este servicio incluye la mano de obra, no se cubrirán los costos por valor de gasolina, mantenimiento o cambio de batería, llaves o neumáticos. Para los servicios de pinchazo el tarjetahabiente debe contar con la llanta de repuesto.

#### **3.2.1. Exclusiones al servicio de carrotaller.**

El solicitante debe contar con la llanta de repuesto en buen estado. En caso de cambio de llanta y tener pernos de seguridad el tarjetahabiente y/o beneficiario deberá contar con la llave especial para desaflojar dichos pernos.

En el servicio de carro taller para batería se realiza procedimientos básicos, limitándose a: ajuste de pernos limpieza y recarga de la batería siempre y cuando las condiciones en las que

se encuentre la misma lo permitan.

El servicio de cerrajería se brinda únicamente para la apertura de la puerta principal por extravió, pérdida, robo o inutilización de la cerradura por intento de hurto, Los duplicados de llaves están excluidos del presente contrato.

La apertura del auto cuando la alarma esta activa y ha bloqueado el auto está excluida.

### **3.3. Hotel en caso de inmovilización del vehículo**

En caso de avería o accidente del vehículo cubierto, cuando la reparación del vehículo registrado no pueda ser efectuada en el mismo día de su inmovilización y precise un tiempo superior a 4 horas, según el criterio del responsable del taller elegido, se pagará la estancia en un hotel, de acuerdo a los límites establecidos en la tabla de productos.

### **3.4. Desplazamiento en caso de inmovilización del vehículo**

En caso de avería o accidente del vehículo registrado, la Compañía sufragará el siguiente gasto hasta el domicilio o ciudad de destino:

El desplazamiento de los beneficiarios hasta su domicilio habitual o ciudad de destino, cuando la reparación del vehículo no pueda ser efectuada en las 48 horas siguientes a la inmovilización y precise un tiempo superior a 6 horas, según el criterio del responsable del taller elegido.

La Compañía decidirá el medio de transporte más adecuado que podrá ser avión de línea regular clase económica en primera prioridad, taxi, autobús o también un vehículo de alquiler de un tipo equivalente al accidentado. De acuerdo a los límites establecidos en la tabla de productos.

### **3.5. Hotel en caso de hurto del vehículo**

En caso de hurto del vehículo registrado, se pagará la estancia en un hotel, de acuerdo a los límites establecidos en la tabla de productos.

### **3.6. Desplazamiento en caso de hurto del vehículo hasta el domicilio o ciudad de destino**

En caso de hurto del vehículo registrado, la Compañía sufragará el desplazamiento de los beneficiarios hasta su domicilio habitual o ciudad de destino

La Compañía decidirá el medio de transporte más adecuado que podrá ser avión de línea regular clase económica en primera prioridad, taxi, autobús o también un vehículo de alquiler de un tipo equivalente al accidentado, de acuerdo a los límites establecidos en la tabla de productos.

### **3.7. Transporte para la recuperación del vehículo**

Si la reparación del vehículo registrado requiere un tiempo de inmovilización superior a 72 horas, o si en caso de hurto, el vehículo es recuperado después que el tarjetahabiente se hubiese ausentado del lugar de los hechos, la Compañía sufragará los siguientes gastos:

- El depósito y custodia del vehículo reparado o recuperado de acuerdo al límite establecido
- El desplazamiento del tarjetahabiente o persona habilitada que este designe hasta el lugar donde el vehículo sustraído haya sido recuperado o donde haya sido reparado

### **3.8. Referencia taller o concesionario y estaciones de servicios**

A solicitud del tarjetahabiente, la compañía de asistencias indicará las direcciones y números de teléfonos de los concesionarios y estaciones de servicio de marcas automotrices cercanas al lugar donde se encuentre el tarjetahabiente. Este servicio es informativo por lo que la Compañía no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el tarjetahabiente.

### **3.9. Informe de estado de las carreteras**

La Compañía informará al tarjetahabiente cuando así lo requiera, el estado de las carreteras en Colombia, indicando si existen problemas de orden público, trabajos adelantados en las mismas, tráfico, y cualquier situación que pueda afectar la libre circulación de los vehículos, de acuerdo a la información suministrada por los organismos de tránsito e Invias.

### **3.10. Orientación jurídica telefónica (en caso de accidente automovilístico)**

En el evento de ocurrencia de un accidente de tránsito del vehículo registrado, la compañía de asistencias asesorará al conductor del mismo, mediante comunicación telefónica con un abogado.

### **3.11. Conductor profesional (Chofer Profesional en caso de Accidente Automovilístico)**

En caso de imposibilidad del tarjetahabiente para conducir el vehículo en caso de accidente automovilístico, siempre que ninguno de los acompañantes pudiera sustituirle con la debida habilidad, la compañía de asistencias proporcionará de inmediato a su propio cargo un conductor profesional para trasladar el vehículo con sus ocupantes hasta el domicilio habitual en Colombia, o hasta el punto de destino previsto del viaje.

### **3.12. Traslado en caso de cancelación de vuelo**

Disponible en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Cartagena, Santa Marta, Armenia, Cúcuta, Manizales.

Cuando la aerolínea le informe al tarjetahabiente que fue cancelado el vuelo encontrándose en las ciudades antes mencionadas, la compañía de asistencias realizará el traslado al hotel o lugar donde se encontraba el tarjetahabiente, el traslado aplica dentro del perímetro urbano.

El tarjetahabiente debe enviar soporte de la aerolínea sobre la cancelación del vuelo.

### **3.13. Servicio de conductor elegido en caso de ingestión de bebidas alcohólicas.**

Disponible en las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Pereira, Bucaramanga, Cartagena, Santa Marta, Armenia, Cúcuta, Manizales

Cuando el tarjetahabiente decida ingerir una bebida alcohólica, estando en las ciudades antes mencionadas, incluyendo un radio de 30 kilómetros a la redonda del casco urbano de dichas ciudades, la compañía de asistencias pondrá a su disposición un conductor profesional, con el fin de manejar el vehículo cubierto.

El servicio deberá ser solicitado al menos con 4 horas de antelación por parte del tarjetahabiente, y el conductor que se envíe, hará el servicio desde el sitio de reunión donde se encuentre el tarjetahabiente hasta el domicilio del mismo, con un límite máximo por todo el servicio de hora y media. El conductor estando en la dirección y hora previamente acordada, esperará un máximo de 15 minutos al tarjetahabiente, vencido el término indicado se informará telefónicamente del retiro del personal.

Si el tarjetahabiente desea cancelar el servicio solicitado, debe comunicarse con 2 horas de anticipación a la hora inicialmente indicada para la prestación del servicio.

### **3.14. Conexión con profesionales**

Información, referencia y coordinación de renta de vehículo en caso de inmovilización.

La Compañía, a solicitud del beneficiario, podrá informar los nombres y teléfonos de los proveedores de la red, que sean requeridos por él.

Este servicio es solo de información, por lo que la Compañía no se hace responsable de las condiciones, precios y calidad de los trabajos que puedan llegar a ejecutar tales profesionales en un posible acuerdo con el beneficiario.

### **3.15. Transmisión de mensajes urgentes**

La Compañía se encargará de transmitir los mensajes, urgentes o justificados del tarjetahabiente, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos.

## **4. EXCLUSIONES GENERALES**

- a) No son objeto de los servicios de este condicionado las prestaciones y hechos siguientes:
- b) Los servicios que el tarjetahabiente haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de la Compañía; salvo en caso de fuerza mayor, según su definición legal, que le impida comunicarse con la compañía.
- c) Los vehículos que hayan sido modificados, preparados, o destinados a cualquier competición automovilística.
- d) La asistencia y gastos a los ocupantes del vehículo cubierto transportados gratuitamente mediante "autostop" o "dedo" (transporte gratuito ocasional)
- e) Quedan excluidos las asistencias para las motocicletas
- f) Quedan excluidas las consecuencias de los hechos siguientes:
- g) Los causados por mala fe del tarjetahabiente o conductor.
- h) Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como inundaciones, terremoto, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, etc.
- i) Hechos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular.
- j) Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las Fuerzas o Cuerpos de Seguridad.
- k) Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- l) Los producidos cuando el conductor del vehículo se encuentre en cualquiera de las situaciones que se señalan a continuación:
  - Bajo influencia de drogas, tóxicos, estupefacientes y/o bebidas alcohólicas.
  - Carencia de permiso o licencia correspondiente a la categoría del vehículo cubierto.
- m) Los que se produzcan cuando por el tarjetahabiente o por el conductor se hubiesen infringido las disposiciones reglamentarias en cuanto a requisitos y número de personas transportadas o forma de acondicionarlos, siempre que la infracción haya sido causa determinante del accidente o evento causante del siniestro.
- n) Los que se produzcan con ocasión de la participación del tarjetahabiente en apuestas o desafíos.
- o) Los causados por carburantes, esencias minerales y otras materias, inflamables, explosivos o tóxicos transportadas en el vehículo cubierto.
- p) Los que se produzcan con ocasión de la participación del vehículo registrado en carreras, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.

## **5. LÍMITE RESPONSABILIDAD**

El proveedor de servicios responde por las prestaciones señaladas de conformidad a la definición que de las mismas trae el presente condicionado. En consecuencia, no será responsable de servicios adicionales, de hechos fortuitos que sobrevengan en el desarrollo de la prestación de los servicios por parte de los proveedores, ni de los hechos preexistentes a dicha prestación. Para el efecto, proveedores significara: técnicos, grueros, auxiliares de soporte en carretera, y cualquier otra entidad que suministra la asistencia autorizada.

## **6. REEMBOLSOS**

El tarjetahabiente deberá solicitar antes de contratar, de manera particular, un servicio cubierto por el presente condicionado, una autorización de la Compañía, la cual deberá pedirse por teléfono, a cualquiera de los números indicados para prestar la asistencia, debiendo indicar su nombre, el nombre del destinatario de la prestación, el número de la cédula de ciudadanía, o cédula de extranjería, el lugar donde se encuentra, el número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Una vez recibida la solicitud previa, la Compañía dará al tarjetahabiente un código de autorización con el cual deberá remitir las facturas originales que cumplan los requisitos de ley de los desembolsos realizados, a la dirección que le sea informada en el momento de recibir dicha autorización.

De cualquier manera, la Compañía se reserva el derecho de prestar directamente la asistencia objeto del presente condicionado en aquellas ciudades donde a su propio juicio lo estime conveniente

## **7. GARANTÍA DE LOS SERVICIOS**

La Compañía dará garantía de 2 meses, por todos los trabajos realizados por sus técnicos o su personal autorizado. Esta garantía se pierde cuando el tarjetahabiente adelante trabajos con personal diferente al de la Compañía sobre los ya ejecutados o cuando no se avise oportunamente de la existencia de una incidencia sobre dichos trabajos.

