

CONDICIONES GENERALES

Condiciones Generales

Para la obtención de los servicios el Beneficiario debe comunicarse dentro de las 24 horas, la falta de comunicación ocasiona la pérdida de los derechos a reclamar o solicitar indemnización alguna.

Contactos a Nivel Mundial:

Teléfonos VITAL ASSIST	
Estados Unidos (+1) 8669780436 España +34 90 2018587 Perú +51 17095988 Panamá (+507) 8360384	
Cuba	Principal: asisten@asistur.cu
	(+53) 52803563

Mail: contact@vitalassist.com	WhatsApp + 51 984 216550
--	------------------------------------

- (1) En caso de no lograr comunicación estando en Cuba, comunicarse a los **Contactos a Nivel Mundial**
- (2) El contacto vía WhatsApp es únicamente para chat, no se encuentra disponible para llamadas, video llamadas y/o notas de voz.

Términos & Condiciones Generales

Los servicios de asistencia al viajero contratados son proporcionados por VITAL ASSIST, para efectos de estas Condiciones Generales. Estos se activan una vez sean solicitados por teléfono, correo electrónico o contactos anteriormente nombrados en caso de cualquier evento. Desde el momento de la primera asistencia o servicio, el BENEFICIARIO deberá ponerse en contacto con La Central de Asistencias tantas veces como sea necesario para obtener la autorización de nuevas prestaciones o servicios, incluso si éstos son causados por el evento inicial. Las Condiciones Generales y las garantías individuales también están disponibles para el público en los lugares de venta o en nuestra página: <https://vital-assist.net/>

ÍNDICE

1. PREÁMBULO	5
2. VERIFICACIONES ANTES DEL VIAJE	5
3. ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO	5
4. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE	6
5. VIGENCIA - VALIDEZ	6
6. EXTENSIONES DEL VOUCHER	8
7. VALIDEZ GEOGRÁFICA	8
8. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRAL DE ASISTENCIAS	9
9. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO	9
10. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR VITAL ASSIST	11
11. REINTEGROS	11
12. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS	12
13. DEFINICIONES	12
14. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS / SERVICIOS.....	15
I. ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD.....	15
II. ASISTENCIA POR COVID-19*	17
III. CONDICIÓN MÉDICA PREEXISTENTE Y/O CRÓNICA	18
IV. CONDICIÓN MÉDICA POR EPIDEMIA	20
V. GASTOS DE MEDICAMENTOS (*).....	20
VI. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA POR EMERGENCIA	20
VII. HOTEL POR CONVALECENCIA.....	20
VIII. REPATRIACIÓN SANITARIA (*)	21
IX. REPATRIACIÓN DE RESTOS (*).....	22
X. GASTOS DE CREMACIÓN POR COVID-19 (**):	22
XI. TRANSPORTE MÉDICO DE EMERGENCIA.....	22
XII. VIAJE DE REGRESO POR FALLECIMIENTO DE ALGÚN FAMILIAR.....	22
XIII. REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO EN EL HOGAR.....	23
XIV. INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE.....	23
XV. PRÁCTICA DE DEPORTE Y/O ACTIVIDAD RECREATIVA.....	24
XVI. GASTOS POR VUELO DEMORADO O CANCELADO	25
XVII. ORIENTACIÓN EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTACIÓN Y/O EQUIPAJE	26
XVIII. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES	26

XIX. ORIENTACIÓN Y COORDINACIÓN TURÍSTICA TELEFÓNICA	26
XX. ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO	26
XXI. TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL Y TRANSFERENCIA DE FONDOS.....	26
XXII. ORIENTACIÓN JURÍDICA	27
XXIII. SERVICIO DE TRADUCTOR	27
XXIV. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES Y TERCERA EDAD	27
XXV. MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTOS MÚLTIPLES.....	27
15. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE LOS PLANES DE VITAL ASSIST	28
16. SUBROGACIÓN.....	32
17. SEGUROS COEXISTENTES	32
18. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECIÓN INIMPUTABLE	33
19. RECURSO	33
20. RESPONSABILIDAD	33
21. JURISDICCIÓN	33
22. DEDUCIBLE O FRANQUICIA	33
23. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN	34
IMPORTANTE	34

1. PREÁMBULO

VITAL ASSIST proporciona estas Condiciones Generales a la Central de Asistencias para la prestación de servicios. Estos términos establecen el método de obtención de los servicios que un BENEFICIARIO puede recibir en situaciones de **emergencia o urgencia** durante la vigencia del contrato y dentro de un área geográfica válida. Al adquirir el plan, el BENEFICIARIO recibe estas Condiciones Generales y demás documentos pertinentes, los cuales constituyen el contrato de asistencia al viajero ofrecido por VITAL ASSIST.

El espíritu de la contratación de este producto respecto a las asistencias médicas es básicamente la cobertura de una enfermedad y/o accidente imprevisible e inesperado ocurrido durante el viaje, que no se pueda prever ni evitar, de carácter turístico, trabajo o estudio y, por tanto, no migratorio, cuyo origen sea posterior al inicio de su voucher y cuya manifestación sea antes de su vencimiento.

2. VERIFICACIONES ANTES DEL VIAJE

Revise que los datos del voucher con un plan de VITAL ASSIST estén correctos. Preste atención a los teléfonos de emergencia, los nombres y apellidos del BENEFICIARIO, las fechas de vigencia y el plan adquirido. Si encuentra errores en los datos, contacte al agente emisor para corregirlos. De lo contrario, VITAL ASSIST no se responsabilizará por los problemas que puedan surgir.

Revise que el plan y las coberturas que solicitó estén en su voucher contratado, de lo contrario, no contará con tales coberturas.

3. ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO

El BENEFICIARIO declara que conoce y acepta las Condiciones Generales, que ha tenido acceso a la información y que bajo su responsabilidad ha leído los términos y condiciones por los medios o canales especificados en su voucher. Su aceptación se confirma con cualquiera de estos actos:

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

En ambos casos, El BENEFICIARIO reconoce que ha elegido, leído y aceptado los Términos y Condiciones de los servicios que se expresan en estas Condiciones Generales y que son el contrato de adhesión que regula y rige la relación entre las partes en todo momento.

El BENEFICIARIO acepta entregar información de carácter médico a familiares, acompañantes o terceros a quienes haya involucrado en su proceso asistencial con VITAL ASSIST.

El BENEFICIARIO declara que conoce y acepta que los planes de VITAL ASSIST no son ni equivalen, por ningún motivo, a un seguro o plan similar, ni tampoco son un programa de seguridad social o de medicina prepagada, un servicio médico a domicilio, una entidad prestadora de salud o un servicio médico ilimitado. Por lo tanto, los planes de VITAL ASSIST no tienen como finalidad la sanidad completa, ni el tratamiento, ni la curación definitiva de las enfermedades o dolencias del BENEFICIARIO.

Los servicios de asistencia médica brindados por VITAL ASSIST cubren únicamente tratamientos de urgencia de cuadros agudos y solo están orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevistos con un diagnóstico de una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la continuación del viaje, siempre que esa enfermedad no sea preexistente según las definiciones, salvo los planes que así lo contemplen, ni esté excluida de estas Condiciones Generales. Los planes ofrecidos no están diseñados, contratados ni se prestan para los siguientes propósitos:

- Procedimientos médicos electivos
- Efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Asistencias,

- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración.
- Exámenes que no se encuentren relacionados a la emergencia médica que presenta el BENEFICIARIO.

NOTA: El BENEFICIARIO entiende que este servicio es un plan de asistencia en viajes y que sea ofrecido a través de una compañía de seguros no lo hace un seguro médico internacional. Este plan cubre enfermedades imprevisibles e inesperadas que ocurran durante el viaje, después de su inicio y antes del vencimiento del voucher.

Todas las asistencias o el tratamiento cesarán y no serán responsabilidad de VITAL ASSIST cuando el BENEFICIARIO vuelva a su residencia o expire el período de validez del plan elegido. Si el BENEFICIARIO adquiere uno o más servicios de asistencia médica, no se acumularán los servicios de asistencia médica y/o beneficios ni del tiempo en ellas contempladas.

VITAL ASSIST no se responsabiliza por la información que se difunda o se plasme por sus canales de venta, solo por las cláusulas y Condiciones del presente contrato.

4. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El BENEFICIARIO es la persona natural que figura en el voucher de VITAL ASSIST y es la única que tiene derecho a todas las coberturas hasta el día que cumpla la edad límite del plan contratado. Podrá usar los servicios contratados hasta las cero (00:00) horas según el tipo de plan adquirido, después de lo cual perderá todos los beneficios definidos en estas Condiciones Generales, las prestaciones de asistencia, los reembolsos y los reclamos originado en eventos posteriores a tal día. Por ejemplo, una persona de 75 años tiene cobertura hasta el día antes de cumplir 76 años.

Las prestaciones o beneficios del plan respectivo son intransferibles y los podrá recibir exclusivamente el BENEFICIARIO. Para ello, deberá identificarse presentando copia o foto completa de su pasaporte o cualquier tipo de documento, el voucher impreso o virtual (o comprobante de compra) y los documentos de viaje que verifiquen la vigencia y aplicabilidad de los servicios solicitados.

5. VIGENCIA - VALIDEZ

La validez de los beneficios de los planes VITAL ASSIST se extiende desde las 00:00 horas del inicio del día del inicio de la vigencia hasta las 23:59 horas del fin de dicha validez, siempre que el BENEFICIARIO se encuentre fuera de su país de residencia. Los beneficios y servicios se limitan al marco temporal especificado en estas Condiciones Generales y en el voucher cesarán automáticamente al término de este período, incluso si se están recibiendo tratamientos o se han iniciado servicios antes del término de la vigencia.

Nota: La hora y fecha que determinan el comienzo y fin de la vigencia del plan de asistencia se rigen por el huso horario del país donde se emitió el plan de asistencia. Una vez finalizado este período, el BENEFICIARIO perderá todo beneficio contratado mientras esté en ese viaje.

La Central de Asistencias de VITAL ASSIST **le pedirá al momento de atenderlo la copia o foto completa de su pasaporte o cualquier tipo de documento que La Central de Asistencias estipule necesario, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual y la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.** Sin esta documentación, el BENEFICIARIO sólo recibirá asesoría u orientación por enlace. No se brindará asistencia de ningún tipo al BENEFICIARIO en situación migratoria o laboral ilegal o irregular (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia).

Los planes de VITAL ASSIST operan bajo la modalidad de días continuos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia, no es posible interrumpir el viaje, los días no utilizados en el voucher no son reembolsables ni acumulables. Si el viaje se interrumpe, la vigencia del voucher expira y no puede reactivarse, salvo en los planes anuales multiviajes. Por ningún motivo un BENEFICIARIO podrá tener dos voucher vigentes simultáneamente (mismas fechas); si se adquiere un segundo voucher durante el mismo período, este será automáticamente nulo. A modo de ejemplo se considera interrupción de viaje cuando el BENEFICIARIO regresa a su país de residencia antes de la finalización de la vigencia del voucher.

La validez temporal de los servicios de VITAL ASSIST está sujeta y limitada a:

1. Los días de vigencia especificados en el voucher de VITAL ASSIST y/o
2. El período máximo de estadía turística permitido por las autoridades migratorias del país de destino, sin importar cuántos países visite el BENEFICIARIO durante la vigencia del voucher.

Los servicios y/o beneficios que estén identificados con un asterisco (*) en el voucher o certificado de asistencia indican que serán incluidos dentro de la cobertura médica global por enfermedad o accidente.

Los servicios y/o beneficios que estén identificados con dos asteriscos (**) en el voucher o certificado de asistencia indican que serán incluidos dentro de la cobertura médica por COVID-19.

Los planes "Estudiantiles" están disponibles solo para personas que estén estudiando o iniciando estudios, y requieren la presentación de un certificado, carnet o carta de aceptación en una institución educativa que valide su condición académica que coincida con vigencia del voucher. En todo caso, este plan únicamente será válido y se ofrece a todos los BENEFICIARIOS estudiantes en el rango de edad hasta 40 años.

Los planes de asistencia **Anuales Multiviajes** tienen una vigencia de 365 días en total y el BENEFICIARIO podrá realizar un número ilimitado de viajes durante su período de vigencia, sin embargo, no podrá permanecer más de los días indicados en el voucher contratado en el exterior por cada viaje que realice. En los Planes de Asistencia **Anuales Multiviajes** los topes asistenciales vuelven al valor máximo establecido (salvo algunos beneficios especificados en el presente contrato) en la tabla de prestaciones indicada en su voucher con cada viaje que realice el BENEFICIARIO.

Por otra parte, una vez iniciada la vigencia del voucher, el BENEFICIARIO no podrá hacer cambios ni ampliación del plan de asistencia contratado. Tampoco podrá cancelar, ni reprogramar el voucher por ninguna razón, ni en ninguna circunstancia.

Si el BENEFICIARIO está hospitalizado al finalizar los días de cobertura por una enfermedad cubierta (no crónica, preexistente, recurrente o epidémica) y/o accidente, VITAL ASSIST cubrirá únicamente los gastos de hotelería hospitalaria dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda y entendiéndose de la siguiente manera:

1. De acuerdo con el plan contratado, por hasta tres (3) o cinco (5) días complementarios después de la expiración del voucher, o
2. Hasta que se agote la cobertura contratada, o
3. Hasta que el médico dé el alta al BENEFICIARIO dentro del período de los tres (3) o cinco (5) días complementarios. Lo que ocurra primero.
4. La cobertura para hospitalizaciones por COVID-19 finaliza con la expiración del voucher, es decir, no aplican días complementarios.

La extensión del servicio solo es válida para cobertura médica (enfermedad o accidente), excluyendo otros servicios. Durante este tiempo, VITAL ASSIST solo asumirá los costos de hotelería hospitalaria, excluyendo cualquier otro procedimiento médico o quirúrgico, honorarios, medicamentos, entre otros. Toda asistencia o tratamiento terminará y no será responsabilidad de VITAL ASSIST una vez que el BENEFICIARIO regrese a su residencia o expire el período de validez del plan contratado, excepto en los casos mencionados.

El período de días complementarios indicado aplica, únicamente, a hospitalizaciones cubiertas por el tope de accidente o enfermedad, excluyendo hospitalizaciones por cuadros preexistentes, crónicos, epidémicos o recurrentes.

6. EXTENSIONES DEL VOUCHER

En caso de que el BENEFICIARIO extienda su viaje de manera inesperada, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher. VITAL ASSIST se reserva el derecho de aprobar o rechazar dicha solicitud de renovación, sin dar explicaciones adicionales. La decisión se tomará conforme a las siguientes condiciones:

- a. El BENEFICIARIO no tendrá derecho de renovar el voucher, en los casos donde haya usado anteriormente los servicios de asistencia durante la vigencia de vouchers emitidos durante su viaje actual, es decir, sin haber retornado a su país de origen y/o residencia.
- b. El BENEFICIARIO deberá solicitar la extensión y emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente o canal emisor con el cual contrató la asistencia original, especificando la cantidad de días que desea extender. El agente emisor está obligado a informar a VITAL ASSIST que se trata de una extensión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación. En caso de emisión de un voucher sin la autorización de VITAL ASSIST, el voucher quedará anulado.
- c. La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse con mínimo 3 días corridos antes de la finalización de la vigencia del voucher original.
- d. El BENEFICIARIO deberá efectuar el pago correspondiente a través de los medios disponibles de VITAL ASSIST o del Agente Emisor y recibirá el nuevo voucher que se emitirá y entregará en el mismo acto.
- e. **Los planes Anuales Multiviajes** no podrán ser extendidos estando el pasajero en país destino, este podrá ser renovado siempre y cuando haya finalizado los 365 días de vigencia, una vez el BENEFICIARIO se encuentre nuevamente en su país de origen. Esta limitación está sujeta a consideración del prestador del servicio.
- f. En caso de que el BENEFICIARIO no pueda retornar a su país de origen por motivo de un vuelo demorado o cancelado, únicamente el servicio de asistencia médica por accidente o enfermedad (no crónicas, preexistentes, recurrentes y epidémicas) se extenderá hasta por tres (3) días o hasta que el BENEFICIARIO regrese a su país de origen, lo que suceda primero.
- g. Toda extensión aprobada o venta en destino contará con siete (7) días de carencia para gastos médicos de COVID-19, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de La Central de Asistencias. En caso de que el BENEFICIARIO presentara los síntomas o resultase positivo para COVID-19 durante los días de carencia de su voucher, quedará excluida la patología de prestación alguna, sin perjuicio alguno para VITAL ASSIST.
- h. El BENEFICIARIO podrá renovar su voucher con un plan de igual o menor cobertura que el original. No se extenderá con coberturas superiores a las contratadas inicialmente.

En caso de que la solicitud se realice ya habiendo terminado la vigencia del voucher inicial o el BENEFICIARIO ya se encuentre por fuera de su país de origen, es decir que ya haya abordado el vuelo a su destino al momento de la contratación, la renovación será expedida con 5 (cinco) días de carencia, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de VITAL ASSIST. En caso de que el BENEFICIARIO presentara una enfermedad o accidente durante los días de carencia de su voucher, quedará excluido de prestación o atención todo lo relacionado con la patología o accidente en toda la vigencia de su voucher, sin perjuicio alguno para VITAL ASSIST.

El nuevo plan de VITAL ASSIST y su correspondiente voucher emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por VITAL ASSIST o por terceros.

Toda asistencia médica tratada en el primer voucher (o anteriores) pasará automáticamente a ser considerada como enfermedad de condición médica preexistente crónica y/o recurrente en solicitudes o asistencias surgidos en el último voucher y, por lo tanto, no será asumida por VITAL ASSIST, salvo los planes que contemplen la prestación por preexistencia.

7. VALIDEZ GEOGRÁFICA

La validez del voucher será de ámbito mundial y se prestará únicamente fuera del país del domicilio del

BENEFICIARIO, salvo aquellos voucher que se emitan para el ámbito nacional, lo que expresamente quedará especificado en su voucher y según lo especificado en el cuadro de prestaciones. Para aquellos vouchers que contemplen derecho a asistencia dentro del ámbito nacional, las prestaciones se brindarán fuera del radio de los 100 kilómetros del domicilio real del BENEFICIARIO. Siempre y cuando exista la infraestructura privada o pública para la prestación del servicio y la legislación regional lo permita, partiendo siempre de la geolocalización del BENEFICIARIO y exceptuando aquellos países involucrados en enfrentamientos bélicos internos o internacionales.

8. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRAL DE ASISTENCIAS

De necesitar asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de estas Condiciones Generales, el BENEFICIARIO contactará a La Central de Asistencias por vía telefónica y/o los demás canales de comunicación disponibles en su voucher y solicitará la llamada por cobrar o por el receptor de la llamada (cargo revertido o collect). Si no le permitiesen llamadas en la forma anterior, el BENEFICIARIO deberá comunicarse en todos los eventos a los números indicados en Contactos a Nivel Mundial, tanto en la tarjeta como en el Voucher, así como en este contrato y los diferentes materiales impresos personalizados. En caso de existir cobro por alguna llamada a La Central de Asistencias, VITAL ASSIST le reembolsará el costo de la llamada, para ello solicitamos guardar el comprobante de pago de la llamada. En caso de llamadas efectuadas desde hoteles se debe guardar copia de la factura donde está reflejado el cobro de la llamada con el número correspondiente. Es obligación del BENEFICIARIO siempre llamar y reportar la emergencia o requerimiento, así como suministrar la copia completa de su pasaporte o cualquier tipo de documento que La Central de Asistencia estipule necesario, a fin de comprobar la fecha de salida de su país de residencia habitual y la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia; en los casos en que el BENEFICIARIO no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o **aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido el incidente**. El no cumplimiento de esta norma produce la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del BENEFICIARIO.

9. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En todo momento para todos los servicios el BENEFICIARIO se obliga a:

- a) Solicitar y obtener la autorización de La Central de Asistencias antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto con relación a los beneficios otorgados en el voucher de un plan de asistencia. VITAL ASSIST no se tomará a cargo ningún gasto ni efectuará ningún reembolso por gastos devengados en situaciones de emergencia que no hayan sido reportados por cualquiera de los medios de contacto indicados en “contactos a nivel mundial”, y no se diera estricto cumplimiento al procedimiento de solicitud establecidos en las presentes Condiciones Generales de servicios de asistencia.
- b) Si el BENEFICIARIO o una tercera persona no pudiera comunicarse en caso de una urgencia comprobable, por una circunstancia o razón involuntaria con La Central de Asistencias, podrá recurrir al servicio médico de emergencia próximo al lugar donde se encuentre, y con la obligación ineludible, deberá notificar la incidencia en forma inmediata. En los casos que no lo permitan, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas (salvo aquellas coberturas que estipulen plazos de tiempo particulares) de producido el evento, en cuyo caso deberá suministrar las constancias y comprobantes originales que justifiquen el motivo de no comunicación y la situación presentada a fin de ser sometidos a estudio para su respectiva autorización o negación; al omitir bajo cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, VITAL ASSIST quedará facultada para negar cualquier pago o reintegro tras el resultado de la evaluación realizada. Queda bajo total responsabilidad del BENEFICIARIO la recaudación de estos documentos para ser entregados de manera oportuna a La Central de Asistencias (incluyendo la anterior al inicio del viaje). No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del BENEFICIARIO a reclamar o solicitar indemnización alguna. En el caso de planes “Crucero”, el BENEFICIARIO tendrá hasta 24 horas después de haber desembarcado para notificar la incidencia.
- c) En caso de que el BENEFICIARIO se encuentre imposibilitado de entrar en contacto con La Central

de Asistencias dentro de las 24 horas siguientes a su hospitalización médica y no tuviera ningún acompañante que pueda hacerlo, deberá entrar en contacto dentro de las 24 horas siguientes al alta médica y presentar los informes médicos donde se constate la dificultad de comunicación y de acuerdo con la cláusula de obligaciones del BENEFICIARIO de las Condiciones Generales de los Servicios de VITAL ASSIST .

- d) VITAL ASSIST no se hará responsable económicamente ante los casos donde el BENEFICIARIO abandone voluntariamente el centro médico donde esté ingresado, sin la debida autorización médica o contra de la opinión médica de quien lo esté atendiendo y del Departamento Medico de VITAL ASSIST , así como tampoco será responsable de ningún tipo de complicaciones o agravamientos del cuadro médico del BENEFICIARIO que eventualmente resulte de su incumplimiento de las indicaciones médicas dadas a él.
- e) El BENEFICIARIO acepta que La Central de Asistencias se reserve el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas, escritas, a través de correo electrónico y mediante cualquier método digital que estime necesario para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios, incluyendo las orientaciones médicas telefónicas. El BENEFICIARIO acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada, ya que VITAL ASSIST graba y audita las mismas perdiendo todos los beneficios en caso de rechazo de esta medida.
- f) Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por La Central de Asistencias y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera. Si a juicio de los médicos reguladores de La Central de Asistencias fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del BENEFICIARIO, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan de asistencia.
- g) En todos aquellos casos en que La Central de Asistencias lo requiera, el BENEFICIARIO deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Medical Release Form (MRF) que le será enviado y lo devolverá firmado. Asimismo, el BENEFICIARIO autoriza en forma absoluta e irrevocable a La Central de Asistencias a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales, tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los BENEFICIARIOS diligenciar siempre el Formulario (MRF) cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.
- h) Es obligación del BENEFICIARIO entregar el/los billetes de pasaje (tickets, boletos) que posea, en aquellos casos en que La Central de Asistencias se haga cargo de la diferencia sobre el o los pasajes originales y los nuevos emitidos, o cuando procedan a la repatriación del BENEFICIARIO sea el que fuere el motivo.
- i) El BENEFICIARIO estará obligado a comunicar a VITAL ASSIST cualquier cobertura de viaje o de gastos médicos o cualquier cobertura similar con alguna compañía de seguro; una compañía afiliada, inclusive.
- j) El BENEFICIARIO estará obligado además a notificar y suministrar a VITAL ASSIST todas las informaciones factibles y necesarias para la tramitación, por parte de VITAL ASSIST, de las reclamaciones presentadas por el BENEFICIARIO, y a presentar además facturas originales a petición de VITAL ASSIST .
- k) El BENEFICIARIO será responsable de cancelar todos aquellos gastos incurridos que no forman parte de los beneficios o que no estén amparados dentro de las presentes Condiciones Generales luego de una asistencia coordinada por La Central de Asistencias. De igual manera, queda entendido que la

demora que pueda tener un Prestador Médico, para la presentación de la(s) factura(s) correspondiente(s), no exime al BENEFICIARIO del cumplimiento de sus responsabilidades económicas.

- I) VITAL ASSIST se reservará el derecho de solicitar cualquier historial médico u otros reportes e informes escritos sobre el estado de salud del BENEFICIARIO que contengan motivo de consulta, historia de enfermedad actual, estudios complementarios, impresión diagnóstico y tratamiento.

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

10. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR VITAL ASSIST

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

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

La Central de Asistencias se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y, en consecuencia, reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con las presentes Condiciones Generales y montos de cobertura del plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por VITAL ASSIST, en el marco del presente contrato, serán abonados en moneda local del país de contratación, tomando en cuenta la tasa de cambio al momento de la asistencia.

Todos los gastos médicos de hospitalización, ambulatorios, de asistencia, de intervención, de traslados o de honorarios médicos o de Abogado, entre otros previstos en estas condiciones, que VITAL ASSIST se obliga a reembolsar al BENEFICIARIO como consecuencia de su obligación derivada del PLAN contratado, se determinarán conforme a los gastos usuales, acostumbrados y razonables que estime La Central de Asistencias a través de su Departamento Médico. (Ver punto 13 DEFINICIONES)

11. REINTEGROS

Importante: Es requisito indispensable que el BENEFICIARIO se haya contactado telefónicamente o mediante algún medio anteriormente mencionado con La Central de Asistencias dentro de las 24 horas de sucedido el evento.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- a) El BENEFICIARIO tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día de finalización de la vigencia del

voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso de reintegro. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reintegro. Los mismos deberán enviarse a atención.cliente@vitalassist.com, contact@vitalassist.com

- b) Una vez recibidos los documentos, el departamento encargado tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el BENEFICIARIO, quien tendrá hasta cinco (5) días hábiles para enviar la información solicitada.
- c) Con todos los documentos necesarios en mano, el departamento encargado procederá durante los siguientes cinco (5) días hábiles a analizar la solicitud y emitir la carta de aprobación o negación.
- d) Siendo procedente el reintegro, VITAL ASSIST procederá a efectuar el pago en 30 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización del abono.
- e) El BENEFICIARIO deberá confirmar haber recibido el pago de su reintegro dentro de los 8 días hábiles siguientes a la fecha del envío del comprobante vía correo electrónico; queda entendido que vencido este plazo constituirá una confirmación expresa de haberlo recibido, y no podrá realizar reclamo alguno.

La recaudación de todos los documentos detallados y los que consideren pertinentes el Departamento Médico, Departamento de Reembolsos y Departamento de Administración, quedarán como responsabilidad única y absoluta del BENEFICIARIO, así como su envío al Departamento de Reembolsos para su estudio y aprobación.

Nota: Los reintegros pagados directamente por VITAL ASSIST pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal u otras plataformas de pago. VITAL ASSIST asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco o plataforma de pago del BENEFICIARIO serán cubiertos por él mismo.

Los datos de los métodos de pago brindados para pagar el reintegro son de total responsabilidad del afiliado, en el caso de que exista algún error y como consecuencia el reintegro deba ser realizado nuevamente, la comisión por envío será descontada del monto aprobado.

12. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por VITAL ASSIST y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el voucher contratado, expresados en dólares americanos o euros según corresponda.

13. DEFINICIONES

A continuación, definimos los términos usados en estas Condiciones Generales, para un mayor entendimiento de los BENEFICIARIOS de un plan VITAL ASSIST:

Beneficiario: Acreedor/a de todos y cada uno de los beneficios o garantías que ofrece VITAL ASSIST al momento de la contratación de sus planes de asistencia.

La Central de Asistencias: Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el BENEFICIARIO con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o prestaciones a brindarse o prestarse en virtud de las presentes Condiciones Generales que están relacionados con temas médicos y demás servicios.

Usual, Acostumbrado y Razonable: Costo promedio cobrado por servicios médicos ofrecidos dentro de una misma área geográfica por Proveedores, por una intervención o tratamiento igual o similar recibido. Los honorarios Usuales, Acostumbrados y Razonables son definidos por el Departamento Médico de La Central de Asistencias con base a la revisión periódica de los costos prevalecientes para un determinado servicio médico en una misma área geográfica o que han sido previamente determinados en acuerdos negociados directamente con los Proveedores. Este costo Usual, Acostumbrado y Razonable, es la cantidad máxima que VITAL ASSIST considerará elegible para pago de un beneficio establecido en la respectiva cobertura aplicable. Como gastos usuales, acostumbrados y razonables se entienden:

- a) Todos los gastos por el tratamiento, insumos y servicios médicos necesarios para realizar la atención médica del BENEFICIARIO.
- b) Gastos por el tratamiento que no excedan el nivel de gasto promedio para un tratamiento similar, insumos o tratamiento médico correspondiente a la ubicación o el lugar en la que el gasto haya sido incurrido.
- c) Gastos o cargos que se hubiera efectuado, si el BENEFICIARIO no hubiese contado con el servicio de asistencia en viajes.

No obstante, si VITAL ASSIST hubiere acordado con algún proveedor un baremo, deberá efectuar la indemnización de los servicios prestados por este proveedor de acuerdo con el referido baremo.

Voucher: Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su plan VITAL ASSIST que describe las características del plan adquirido y que lleva sus datos para ser informados a La Central de Asistencias en caso de solicitar asistencia, cuya prestación está a cargo de La Central de Asistencias.

Upgrade: Término anglosajón que identifica toda inclusión, actualización, mejora, ampliación, ajuste y/o modernización, que puede aplicarse a las características originales de ciertos beneficios, de los planes de asistencia en viajes de VITAL ASSIST.

Accidente: Es el evento generativo de un daño corporal que sufre el BENEFICIARIO, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos y visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Si el daño corporal es producido a consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el BENEFICIARIO tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

Enfermedad Congénita: Patología presente o existente desde el nacimiento conocido o no por el BENEFICIARIO.

Enfermedad Crónica: Patologías de larga duración y por lo general de progresión lenta conocido o no por el BENEFICIARIO. Ejemplos: Enfermedades cardíacas, cáncer en todos sus estados, enfermedades respiratorias, diabetes, enfermedades metabólicas, entre otras. La lista es enunciativa y no taxativa.

Enfermedad Aguda: Proceso corto y relativamente severo que altera el bienestar físico, psíquico o social perturbando el equilibrio de las funciones vitales.

Enfermedad Preexistente: Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha del inicio de la vigencia del plan VITAL ASSIST o del viaje (o la que sea posterior y haya sido cubierta por un **PLAN** de manera previa), conocido o no por el BENEFICIARIO, que sea factible de ser demostrado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo.

Estos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos casos: Cálculos renales y cálculos biliares, obstrucciones de arterias y venas por coágulos, trombos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, sinusitis crónicas, EPOC (Enfermedad obstructiva crónica) enfisemas, hipertensión arterial, arritmias cardíacas, glaucoma, cataratas, radiculopatías, insuficiencia renal crónica, úlceras pépticas, cirrosis hepática, diabetes mellitus, varicocele, dislipidemia, diverticulitis, artrosis, artritis, osteoporosis, fracturas osteoporóticas, alzheimer y otras. La lista es enunciativa y no taxativa.

Secuelas: Lesión o afección que surge como consecuencia de una enfermedad o un accidente.

Enfermedad recurrente: Es la reiteración de los síntomas de una enfermedad o un diagnóstico, posterior a haber presentado mejoría de los mismos una vez finalizado el tratamiento indicado.

Agudización: Aumento de la intensidad o gravedad de la enfermedad que se padece.

Citas o exámenes de control o seguimiento: Atención sanitaria o médica con la finalidad de prevenir problemas de salud o acudir a una consulta médica posterior a la primera atención para evaluar la evolución de la enfermedad, sea mediante examen físico o lectura de exámenes complementarios.

Topes máximos: Montos máximos de cobertura por parte de VITAL ASSIST, indicados en el voucher para cada prestación y según el plan de asistencia contratado, la cobertura indicada es global.

Plan de asistencia: Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del BENEFICIARIO. El plan de asistencia médica se encuentra detallado en el certificado o voucher y forma parte inseparable de él. Sólo son de aplicación aquellas prestaciones para cada plan explícitamente enunciadas en el plan de asistencia médica detallado en el certificado, con el alcance y límites indicados. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente contrato aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del plan de asistencia médica que se especifica en el voucher contratado por el BENEFICIARIO.

Plan Anual Multiviajes: Los planes de asistencia anuales multiviajes tienen una vigencia de 365 días en total y el Beneficiario podrá realizar un número ilimitado de viajes durante su período de vigencia, sin embargo, no podrá permanecer más de 15, 30, 45, 60, 90 días en el exterior por cada viaje que realice según lo indicado en el plan de asistencia que haya adquirido.

Plan Larga Estadía: Los planes de asistencia anuales larga estadía tienen una vigencia de 365 días en total, donde el Beneficiario no podrá regresar a su país de origen, en caso de hacerlo se considera interrupción de viaje, perdiendo automáticamente el derecho a los días restantes.

Canal virtual de ventas: Unidad de negocios desarrollada en el ambiente web o digital, donde se comercializan los planes y/o servicios ofrecidos por VITAL ASSIST, usualmente a través de (pero no limitado) portales de comparación de precios, websites de viajes especializados, brókers de asistencia, entre otros.

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

Médico tratante: Profesional médico provisto o autorizado por La Central de Asistencias que asiste al BENEFICIARIO en el lugar donde se encuentre.

Departamento médico: Grupo de profesionales médicos de VITAL ASSIST que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

TIC: Concepto conocido como “Tecnologías de la Información y la Comunicación” (TIC), el cual es utilizado para definir al compendio de tecnologías de telecomunicación que incluyen audio, video e incluso software, utilizados por los usuarios para brindar o recibir un determinado servicio.

Telemedicina: Agrupa toda prestación de servicios de medicina realizados a distancia, mediante el uso de las TICs, siendo así, una valiosa herramienta para la atención rápida y primaria de síntomas que no pongan en riesgo la vida del beneficiario, al momento de brindar la orientación sanitaria correspondiente, sobre todo en zonas geográficas remotas, o de difícil acceso.

Psicólogo: Profesional de la psicología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de psicología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

Médico Veterinario: Profesional de la medicina titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de medicina veterinaria según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

Nutricionista: Profesional de la nutrición titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de nutrición según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

Caso fortuito: Suceso ajeno a la voluntad del obligado, que excusa el cumplimiento de obligaciones. Suceso por lo común dañoso, que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

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

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

Cancelación de viaje: Imposibilidad definitiva de iniciar un viaje programado desde su país de origen. Cancelación no significa la interrupción de un viaje iniciado.

Amateur: Aficionado, quien ejerce deporte sin actuar como profesional ni obtener beneficios materiales.

Actividad Recreativa: actividades de ocio, placer o ejercicio que el beneficiario realiza para relajarse de sus tareas cotidianas y que no son habituales ni frecuentes en su vida.

Epidemia: Cuando una enfermedad se propaga activamente debido a que el brote se descontrola y se mantiene en el tiempo de esta forma, aumenta el número de casos superior al esperado en un área geográfica concreta.

Eventos múltiples: El monto máximo de cancelación o interrupción a causa de un evento múltiple, que involucre a más de un BENEFICIARIO, independientemente cualquiera sea la cantidad de BENEFICIARIOS involucrados en el mismo por **accidentes y/o fallecimientos** del BENEFICIARIO que contemplen el producto, la responsabilidad máxima de **USD 500.000,00** por todos los BENEFICIARIOS afectados no será mayor, a la porción resultante tras la prorrata realizada según el número de BENEFICIARIOS afectados, importe que se distribuirá entre todos los BENEFICIARIOS, en función al límite máximo de cobertura que corresponda indicado en su voucher, para el tipo de evento suscitado. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el voucher.

14. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS / SERVICIOS

Estos son los beneficios y servicios que VITAL ASSIST ofrece al BENEFICIARIO según el plan contratado. No todos los planes incluyen todas las prestaciones. Por favor, consulte el detalle y el límite de montos en el voucher que recibió.

Los límites de gastos de asistencias médicas, ya sea por enfermedad o por el accidente en su voucher no son acumulativos, aplicando de manera excluyente sólo uno de ellos de acuerdo con la causa de la asistencia.

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

I. ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

Consulta Médica Telefónica: Es la asistencia y orientación médica vía telefónica o video brindada por los médicos de La Central de Asistencias. Con la finalidad de ofrecer recomendaciones al padecimiento del afiliado, en caso de que el médico quien brinda el servicio considere que la patología que presenta el BENEFICIARIO requiera de una asistencia médica mayor, este notificará inmediatamente a La Central

de Asistencias el tipo de servicio requerido para su pronta derivación.

La Central de Asistencias atenderá las consultas médicas que sean solicitadas las 24 horas, y dará la información que se precise como interacciones medicamentosas, dosis, asesoramiento médico; entre otras.

La consulta médica telefónica supone un aumento de la eficiencia del servicio ya que, el BENEFICIARIO no distingue, en la mayor parte de las ocasiones, si su demanda es o no una emergencia, por lo tanto, el servicio al que llama a través de nuestra central es quien le orienta y emite la respuesta más adecuada.

Telemedicina: En aquellos casos donde el Departamento Médico lo determine conveniente, el profesional de la salud podrá brindar el soporte sanitario pertinente a los BENEFICIARIOS cuya condición lo amerite, mediante la utilización de una herramienta tecnológica que permita compartir tanto audio como imágenes en video, en pro de optimizar los procedimientos de evaluación médica necesarios para lograr un diagnóstico efectivo de las patologías referidas, al emular una asistencia médica presencial.

Medico a domicilio: En los casos en donde las condiciones referidas por el BENEFICIARIO no requieran visitar un Centro médico, siempre que haya la disponibilidad en el área donde se encuentre, La Central de Asistencias procederá a coordinar un médico a domicilio que atenderá las necesidades médicas del BENEFICIARIO en el lugar de su hospedaje. La Central de Asistencias asumirá los costos por honorarios y **unidosis** hasta el tope máximo según el plan adquirido. En todos los casos el BENEFICIARIO deberá comunicarse a La Central de Asistencias, para su coordinación. En caso de que el BENEFICIARIO no se encuentre en el lugar indicado y perdiera la visita del Médico y éste se viera forzado a retirarse del lugar sin atenderlo, se dará por consumido este beneficio para la patología reportada y el BENEFICIARIO debe acudir de manera inmediata a un centro médico coordinado por VITAL ASSIST para que sea asistido.

Consultas Médicas: En casos de enfermedad, accidente o emergencia, ocurridos durante el viaje, estando en vigencia el plan VITAL ASSIST, La Central de Asistencias evaluará la atención de una consulta médica incluyendo la opción de repatriación del BENEFICIARIO a su país de residencia (no de emisión) si su estado de salud lo permite. La Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación al país de residencia. Se planteará la **repatriación** en casos que requieran tratamiento de larga duración, cirugías programadas definida como: cirugías que no son realizadas en la atención del evento agudo por el contrario se programan para posterior, o cirugías que no impliquen una emergencia. (Véase, repatriación sanitaria e intervenciones quirúrgicas).

Atención por Especialistas: En caso de que la atención médica por especialista sea inminente o urgente, La Central de Asistencias prestará la asistencia médica únicamente cuando sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia y con autorización expresa de La Central de Asistencias.

Exámenes Médicos Complementarios: Cualquier tipo de examen médico, al ingreso o durante la asistencia, ya sea por hospitalización, ambulatorio, asistencia a domicilio, en caso de enfermedad y/o accidente, deberá ser informado a La Central de Asistencias para su evaluación respectiva y, de esa manera, solicitar la autorización del procedimiento médico correspondiente. Cualquier examen médico paraclínico no autorizado por La Central de Asistencias no hará surgir la obligación de reembolso a cargo de VITAL ASSIST .

Hospitalización: De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de La Central de Asistencias así lo prescriba, se procederá a la hospitalización del BENEFICIARIO en el centro sanitario más próximo al lugar donde se encuentre.

Intervenciones Quirúrgicas: En caso de que la intervención quirúrgica requerida por el BENEFICIARIO sea inminente o urgente La Central de Asistencias procederá conforme a la naturaleza de la lesión o enfermedad, cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de La Central de Asistencias y en los casos de emergencia que requieran de forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del BENEFICIARIO a su país de origen. Si a juicio de los médicos reguladores de La Central de Asistencias fuese posible el regreso al lugar de residencia para recibir el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del BENEFICIARIO, quien está obligado a aceptar tal

solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan de asistencia. Aquellas intervenciones quirúrgicas que encuadren como procedimiento electivo y no impidan la continuación normal del viaje, pudiendo por tanto realizarla al regreso del BENEFICIARIO a su país de origen, no estarán incluidos en este beneficio.

Terapia Intensiva: En los casos en que el BENEFICIARIO requiera terapia o urgente para su estabilización, acreditándose el diagnóstico con certificados médicos, el informe del accidente y/o enfermedad, La Central de Asistencias procederá cuando su naturaleza o lesión así lo amerite, siempre con la previa autorización del Departamento Médico de La Central de Asistencias. En casos en que el BENEFICIARIO se encuentre hospitalizado por una enfermedad (no preexistente, crónica o recurrente) y/o accidente cubierto por VITAL ASSIST en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por (hotelería/hospitalaria) dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda, conforme a lo estipulado anteriormente en la cláusula cinco **(5) VIGENCIA – VALIDEZ** de estas Condiciones Generales.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de VITAL ASSIST una vez que el BENEFICIARIO regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan elegido, salvo excepciones anteriormente mencionadas.

II. ASISTENCIA POR COVID-19*

La Central de Asistencias de VITAL ASSIST coordinará la atención necesaria para atender los casos de COVID-19 de los BENEFICIARIOS que así lo requieran, a través de los medios o beneficios dispuestos para ello, con el objetivo de otorgar los cuidados que se requieran, en pro de estabilizar la condición médica del BENEFICIARIO.

- 1) La cobertura por COVID-19 aplicará únicamente siempre que el contagio del BENEFICIARIO sucediese estando éste en destino y habiendo iniciado validez el plan contratado o, siempre que se encuentre fuera del periodo de carencia.

La prestación y cada uno de los beneficios de ASISTENCIA POR COVID-19 quedan sujetos a la legislación y/o jurisdicción de la zona geográfica donde se encuentre el BENEFICIARIO, por lo que VITAL ASSIST no se hará responsable en caso del incumplimiento de la prestación de estos beneficios al verse imposibilitado por regulaciones gubernamentales.

Todos los beneficios tildados con dos asteriscos (**), se encuentran incluidos dentro del tope monetario indicado de ASISTENCIA POR COVID-19 en el voucher, según el plan adquirido por el BENEFICIARIO. La prestación y cada uno de los beneficios variará, dependiendo del plan contratado.

Atención médica por síntomas de COVID-19 ():**

Los BENEFICIARIOS que presenten un proceso patológico para COVID-19, podrán contar con atención médica coordinada por La Central de Asistencias, quien le dictará instrucciones pertinentes, en consonancia con los protocolos de atención establecidos por las autoridades sanitarias locales, en pro de aliviar los síntomas y lograr una estabilización del cuadro de salud reportado.

En los casos catalogados como no urgentes, se recomendará acudir a un centro médico, laboratorio autorizado (o acreditado), para realizarse una prueba a fin de detectar la presencia del COVID-19 en el organismo del BENEFICIARIO, tras lo cual se podrá establecer el tratamiento sintomático correspondiente. Si el BENEFICIARIO presentara dificultades para respirar, dolor u opresión en el pecho, debe solicitar atención médica a La Central de Asistencias con antelación o lo más inmediatamente posible, para que le dirijan hacia el centro de salud adecuado.

Test COVID-19: VITAL ASSIST reintegrará únicamente una prueba o “test” con resultado positivo para COVID-19 que confirme el contagio del BENEFICIARIO, siempre que derive de sintomatología relativa al COVID-19. La realización de dicha prueba debe ser aprobada y derivada de una asistencia por La Central de Asistencias con antelación. En ninguno de los casos, VITAL ASSIST tomará responsabilidad alguna por los costos de “test” o pruebas de diagnóstico de COVID-19 negativos, siendo estas, exclusiva responsabilidad del BENEFICIARIO, como tampoco

se reintegrará ninguna prueba o test por requisitos migratorios.

Gastos hospitalarios por COVID-19 ():**

En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar aquellos casos graves donde la condición de salud del BENEFICIARIO así lo amerite, VITAL ASSIST asumirá únicamente, los gastos de hospitalización del BENEFICIARIO que resulte con diagnóstico positivo por COVID-19, hasta los montos indicados en el plan.

En los casos en donde el BENEFICIARIO se encuentre hospitalizado por COVID-19 en la fecha de terminación del período de cobertura, cesará la cobertura por ASISTENCIA POR COVID-19 según corresponda, entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta los días indicados en su plan contratado, contados desde el inicio de vigencia del voucher, o
2. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada lo que suceda primero.

Se aclara que VITAL ASSIST no asumirá ningún gasto de hospitalización cuando esta obedezca a una enfermedad preexistente o haga parte de las exclusiones, salvo los planes que contemplen preexistencias, los cuales estarán incluidos dentro del límite de cobertura por condiciones preexistentes, amparándose sólo los gastos referentes a la patología COVID-19. En estos escenarios La Central de Asistencias realizará el desglose de cobertura correspondiente y asignará la cobertura dependiendo de la etiología de los diagnósticos y/o procedimientos médicos realizados con el objetivo de tratar determinadas patologías.

Gastos de respirador mecánico ():**

VITAL ASSIST asumirá los costos generados por concepto de respirador mecánico, siempre que este procedimiento sea derivado de un cuadro por COVID-19, y sea estrictamente ordenado por el cuerpo médico tratante y autorizado por el cuerpo médico interno de VITAL ASSIST .

Esta cobertura es exclusiva por el servicio de uso de un respirador mecánico. No cubre costos de adquisición de un respirador mecánico. El equipo necesario para este servicio queda expresamente limitado a la disponibilidad sanitaria del país donde se encuentre el BENEFICIARIO.

EXCLUSIONES PARTICULARES:

1. VITAL ASSIST no asumirá ni reintegrará en ningún caso vacunas contra el COVID-19, o cualquier tipo de procedimiento médico o sanitario que no derive del episodio agudo y que implique un proceso de medicina preventiva, ni tampoco eventos o jornadas para la implementación de vacunas o antídotos de manera masiva, sean impartidos por entes públicos, gubernamentales, privados o de cualquier naturaleza.
2. Pruebas para el COVID-19 que tengan como finalidad obedecer procedimientos migratorios o turísticos.
3. Efectos secundarios de cualquier naturaleza, procesos infecciosos o alergias derivados de la aplicación de vacuna contra la COVID-19.

III. CONDICIÓN MÉDICA PREEXISTENTE Y/O CRÓNICA

Enfermedades crónicas, preexistentes, recurrentes: Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan VITAL ASSIST y que sea factible de ser identificado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente, así como aquellas sufridas durante la vigencia de un plan VITAL ASSIST .

El BENEFICIARIO acepta y reconoce que ha contratado el plan VITAL ASSIST con el fin exclusivo de acceder a los beneficios particulares del plan contratado ante la ocurrencia de una enfermedad grave o lesión aguda que ocurra después que haya empezado su viaje fuera de su país de residencia y/o del de emisión del plan durante su vigencia. El espíritu de la contratación de este plan respecto a las asistencias médicas es básicamente la cobertura de una enfermedad imprevisible e inesperada ocurrida durante el viaje, cuyo origen sea posterior a su inicio y cuya manifestación sea antes de su vencimiento.

El BENEFICIARIO acepta y reconoce que ha contratado el plan VITAL ASSIST encontrándose en buen estado de salud, para atender situaciones de enfermedad aguda que ocurra después que haya empezado su viaje fuera de su país de residencia y/o del de emisión del plan durante su vigencia.

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

1. Descompensación de enfermedades preexistentes, crónicas, recurrentes y/o epidémicas conocidas o previamente asintomáticas. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la primera atención médica básica en el episodio agudo, caso no predecible, o cuando la emergencia requiera la asistencia durante el viaje y no pueda aplazarse hasta el retorno al país de residencia.
2. La Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado de entre los propuestos por el personal médico tratante. Entre estos tratamientos: conservadores, quirúrgicos y repatriación a su país de residencia.
3. La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requieran evolución a largo término, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el BENEFICIARIO está obligado a aceptar esta solución, perdiendo, en caso de rechazo de la solución, todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

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

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

En adición tampoco tiene cobertura para cáncer y todos sus derivados, procedimientos de diálisis, trasplantes, oncología, enfermedades o condiciones mentales relacionadas con el sistema nervioso, incluyendo, pero no limitando a: depresión, psicosis, esquizofrenia, enfermedades congénitas, entre otros. Estas son una enumeración enunciativa y no taxativa.

Adicional también se excluye: audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipo desechable específico, Enfermedades causadas por la ingestión de drogas, estupefacientes, medicamentos que se toman de forma no fiable sin receta, alcoholismo, entre otros.

Obligaciones Médicas del BENEFICIARIO:

1. El BENEFICIARIO deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por La Central de Asistencias y tomar todos los medicamentos de la forma prescrita y según se requiera.
2. Si el BENEFICIARIO interesado en la contratación de un plan que incluya cobertura de asistencia de emergencia para condiciones preexistentes, sufren alguna de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, procesos quirúrgicos entre otras, el BENEFICIARIO, debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.
3. El BENEFICIARIO que iniciare su viaje después de recibir un diagnóstico terminal no contará con cobertura.
4. Si se llegase a determinar que el objetivo del viaje del BENEFICIARIO fuese el tratamiento o cualquier tipo de procedimientos médicos en el extranjero, La Central de Asistencias estará liberada de cualquier obligación. De igual forma, no se encuentra amparado la continuación de tratamientos o cirugías previas al viaje (o inicio de vigencia del voucher). Es obligación del BENEFICIARIO, consultar con su médico y obtener consentimiento por escrito para realizar el viaje si se sometió a un procedimiento médico en los últimos 90 días.

IV. CONDICIÓN MÉDICA POR EPIDEMIA

En caso de contar con este servicio en su voucher, La Central de Asistencias cubrirá hasta el monto indicado en el plan de asistencia contratado por el BENEFICIARIO las enfermedades ocasionadas debido a una epidemia. El BENEFICIARIO está obligado a aceptar las soluciones ofrecidas por el departamento médico de La Central de Asistencias, perdiendo en caso de rechazo de la solución, todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

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

V. GASTOS DE MEDICAMENTOS (*)

VITAL ASSIST reembolsará el costo de los medicamentos ambulatorios que hayan sido formulados por el profesional médico y autorizados por La Central de Asistencias, hasta el tope máximo del plan adquirido; siempre que tales medicamentos estén directamente relacionados con el diagnóstico objeto de la asistencia. VITAL ASSIST no asumirá en ningún caso el costo de medicamentos no señalados por el profesional médico referido y tratante, no relacionados con la asistencia requerida, ni tampoco a los destinados al tratamiento o diagnóstico de patologías preexistentes.

NOTA: Los gastos de medicamentos derivados por hospitalización estarán incluidos en el límite de Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente. El reembolso de cada medicamento siempre será realizado con base a los estándares de costos usuales, acostumbrados y razonables de cada país.

VI. ASISTENCIA ODONTOLÓGICA POR EMERGENCIA

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

Nota: El tratamiento para el dolor consistirá en el uso de analgésico por vía oral o medicamentoso.

VII. HOTEL POR CONVALECENCIA

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente ni recurrente, crónica o epidémica, el BENEFICIARIO hubiese estado internado en un hospital al menos siete (7) días, que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso por prescripción del médico tratante en común acuerdo con el departamento médico de La Central de Asistencias, se le reintegrarán los gastos de alojamiento en hotel con un máximo de 5 (cinco) días o hasta el tope máximo de cobertura según el plan de su plan de asistencia, lo que suceda primero. Este beneficio aplicará siempre que el plazo de reposo forzoso o días de alojamiento conforme se indicó, se encuentren dentro del periodo de validez del voucher.

Nota: Dicho reposo deberá ser aprobado por los médicos de La Central de Asistencias exclusivamente y contemplarán únicamente el cubrimiento del costo de la habitación sin ningún tipo de alimentación o gastos de otra índole tales como lavandería, llamadas telefónicas (salvo aquellas efectuadas a La Central de Asistencias), minibares etc. Esta es una enumeración taxativa y no enunciativa. Se aclara que La Central de Asistencias no asumirá ningún gasto de alojamiento cuando esta obedezca a una enfermedad preexistente, crónica, recurrente o epidémica (incluso para aquellos planes con monto tope de preexistencia) o haga parte de las exclusiones.

VIII. REPATRIACIÓN SANITARIA (*)

Si como consecuencia de una enfermedad que no sea preexistente, recurrente, crónica o epidémica, o como consecuencia de un accidente previamente comunicado a La Central de Asistencias, el BENEFICIARIO se viera imposibilitado de regresar al país de residencia en circunstancias normales, La Central de Asistencias organizará el traslado del BENEFICIARIO desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual y en el que debió ser emitido el plan. Solamente el Departamento Médico de VITAL ASSIST podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando al BENEFICIARIO o a un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de La Central de Asistencias. Adicionalmente la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante de La Central de Asistencias. En el caso en que el BENEFICIARIO y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de La Central de Asistencias, ninguna responsabilidad recaerá sobre VITAL ASSIST, siendo, por lo tanto, la repatriación, así como todos los demás gastos y consecuencias por cuenta del BENEFICIARIO enfermo o accidentado o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra VITAL ASSIST.

Cuando el Departamento Médico de La Central de Asistencias recomiende la repatriación sanitaria del BENEFICIARIO, esta se efectuará en primera instancia por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia o de compra del plan. La Central de Asistencias se hará cargo del pago de las diferencias tarifarias por cambio de fecha del pasaje, los gastos por esta prestación médica serán Incluido en el Límite Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente o cobertura por preexistencia (dependiendo del diagnóstico). Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de La Central de Asistencias desde el lugar de hospitalización hasta su lugar de residencia con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, silla de ruedas, caminador, etc.

Si a juicio de los médicos reguladores de La Central de Asistencias fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del BENEFICIARIO, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan de asistencia. Aquellas intervenciones quirúrgicas que encuadren como procedimiento electivo y no impidan la continuación normal del viaje, pudiendo por tanto realizarla al regreso del BENEFICIARIO a su país de origen, no estarán incluidos en este beneficio.

No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias los cuales estarán incluidos dentro de la cobertura de preexistencia. El BENEFICIARIO tendrá derecho a estos servicios siempre dentro de la vigencia de su voucher.

Condiciones para acceder a este beneficio:

- a. Que la enfermedad o accidente, el evento objeto de cobertura, haya sido comunicado a La Central de Asistencias oportunamente, es decir, antes de transcurridas veinticuatro (24) horas de su ocurrencia.
- b. Que el tratamiento médico haya sido autorizado por La Central de Asistencias.
- c. Que un profesional médico recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del BENEFICIARIO.
- d. Informe médico con el diagnóstico de imposibilidad de viajar como BENEFICIARIO regular.
- e. Autorización médica para efectuar el traslado al país de residencia del BENEFICIARIO.
- f. Recomendación médica sobre las atenciones que requiera el BENEFICIARIO durante el regreso a su país de origen. En todo caso el BENEFICIARIO deberá asumir los gastos que se generen y que no estén asociados a la cobertura, tales como acompañantes, enfermeros, entre otros.
- g. Contar con cobertura por concepto de PRÁCTICA DE DEPORTE Y/O ACTIVIDAD RECREATIVA, en caso de que la enfermedad o accidente (el evento objeto de la cobertura), sea a causa de la realización o practica activa de disciplinas deportivas para la activación de cobertura.

IX. REPATRIACIÓN DE RESTOS (*)

En caso de fallecimiento del BENEFICIARIO durante la vigencia de su voucher, si así lo dispusiera la legislación vigente del país donde se produjo el deceso, los familiares podrán optar, siempre que lo soliciten a La Central de Asistencias dentro del plazo de 48 horas siguientes al fallecimiento del BENEFICIARIO y dentro del límite de cobertura de asistencia médica por enfermedad y/o accidente, por una de las dos alternativas siguientes:

1. La Central de Asistencias organizará y sufragará la repatriación de los restos mortales del BENEFICIARIO por el medio que considere más conveniente hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia del fallecido, tomando a su cargo los gastos de féretro obligatorio para transportes aéreos hasta el tope especificado en el Plan de Asistencia contratado, incluyendo trámites administrativos y transporte de los restos mortales.
2. La Central de Asistencias se hará cargo de los gastos de incineración y traslado de cenizas por el medio que considere más conveniente hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia del fallecido hasta el tope especificado en el Plan de Asistencia contratado.

No se encuentran contemplados en ninguna circunstancia, los servicios religiosos y los ataúdes especiales, ni los gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido, por lo que La Central de Asistencias no tomará a cargo ningún gasto de terceros.

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

- (1) Narcóticos o estupefacientes
- (2) Suicidio
- (3) En caso de que el fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente, crónica, recurrente o epidémica padecida por el BENEFICIARIO.

X. GASTOS DE CREMACIÓN POR COVID-19 ():**

En caso de fallecimiento del BENEFICIARIO diagnosticado positivo por COVID-19, siempre que lo soliciten a La Central de Asistencias dentro del plazo de 48 horas siguientes al fallecimiento del BENEFICIARIO y las autoridades sanitarias locales así lo permitan, en concordancia con los protocolos de seguridad y salud de cada país, VITAL ASSIST reintegrará los gastos correspondientes a la cremación del cuerpo hasta el tope de cobertura indicado en el plan de asistencia contratado por esta patología.

XI. TRANSPORTE MÉDICO DE EMERGENCIA

Si en caso de emergencias, se organizará el traslado del BENEFICIARIO al centro de salud más cercano, queda establecido que, para cualquier caso, el traslado médico debe ser aprobado y autorizado por el cuerpo médico de La Central de Asistencias, de acuerdo con lo que considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad.

XII. VIAJE DE REGRESO POR FALLECIMIENTO DE ALGÚN FAMILIAR

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad (no preexistente, ni recurrente, ni crónica o epidémica) el BENEFICIARIO debiera retornar a donde haya sido emitido el plan VITAL ASSIST y/o su país de residencia habitual por causa del fallecimiento del cónyuge o de un familiar en primer grado de consanguinidad allí residente (padres, hijos, hermanos), VITAL ASSIST reintegrará la penalidad del pasaje aéreo de regreso del BENEFICIARIO, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. Es imprescindible para poder gozar de esta cobertura que la solicitud sea realizada en el periodo de 48 horas posteriores al deceso. La solicitud fuera de ese plazo exime a VITAL ASSIST de brindar la cobertura. Este beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia del voucher, siempre y cuando el vuelo de retorno se organice o se encuentre previsto en un máximo de 5 días siguientes luego del fallecimiento del familiar. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco. Tanto para esta

cláusula como para cualquier otra que acarree la no utilización del pasaje de transporte inicialmente previsto por el BENEFICIARIO, VITAL ASSIST recuperará siempre dicho pasaje y sufragará sólo la diferencia eventualmente existente entre éste y el que imponga la prestación.

Se excluye expresamente de esta cobertura y, por ende, VITAL ASSIST no estará obligada a sufragar ningún monto, en los casos en que el fallecimiento del familiar indicado sea por suicidio.

XIII. REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO EN EL HOGAR

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio del BENEFICIARIO, mientras se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, VITAL ASSIST reembolsará la diferencia tarifaria y/o penalidad que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista económica, desde el lugar en que el BENEFICIARIO se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia. Es imprescindible para poder gozar de esta cobertura que la solicitud sea realizada en el periodo de 24 horas posteriores al evento. La solicitud fuera de ese plazo exime a VITAL ASSIST de brindar la cobertura. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en La Central de Asistencias del original de la denuncia policial, informe de bombero o informe de la autoridad correspondiente según sea el caso. El beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia del voucher, siempre y cuando el vuelo de retorno se organice o encuentre previsto en un máximo de 5 días siguientes luego de ocurrido el evento. No serán aceptados reclamos de reembolso sin ninguna justificación.

XIV. INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

VITAL ASSIST indemnizará al BENEFICIARIO que adquiera este servicio, en forma complementaria, tomando el monto que reembolse la aerolínea y completándolo hasta la suma que exprese su monto tope de cobertura en la tabla de beneficios.

En aquellos casos donde la aerolínea reembolse la misma suma o más de lo expresado en la tabla de beneficios por concepto de "INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE", VITAL ASSIST se eximirá de realizar el reembolso por esta cobertura.

NOTA: En caso de que el BENEFICIARIO hubiese recibido compensación por **Demora en la devolución del Equipaje**, VITAL ASSIST deducirá del monto a indemnizar al BENEFICIARIO por concepto de **Indemnización por Pérdida de Equipaje**, la suma que se le hubiera pagado por concepto de Demora de Equipaje según se establece en este numeral.

El BENEFICIARIO tiene hasta 48 horas para avisar a la Central y/o Reembolsos, una vez haya recibido la indemnización por parte de la Aerolínea.

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

- a. Que el BENEFICIARIO, antes de abandonar el aeropuerto solicite, registre y obtenga de la aerolínea el código PIR y notifique a La Central de Asistencias dentro de las 24 horas donde se registró la pérdida, siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- b. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional, este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional en el país de residencia, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente.
- c. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión, haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. VITAL ASSIST no indemnizará por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.
- d. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que fue entregado al personal autorizado

de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al BENEFICIARIO al finalizar el viaje.

- e. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al BENEFICIARIO la indemnización prevista por ella. No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en transporte terrestre entre los aeropuertos y los hoteles o domicilios. VITAL ASSIST no podrá indemnizar al BENEFICIARIO cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.
- f. La compensación será por pérdida total del equipaje completo y faltante en forma definitiva y a un sólo BENEFICIARIO damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios BENEFICIARIOS, la compensación será prorrateada entre ellos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas ni roturas (salvo planes que contemplen este beneficio).
- g. En caso de que la línea aérea ofreciera al BENEFICIARIO como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, VITAL ASSIST reintegrará al BENEFICIARIO la compensación económica por pérdida de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.
- h. Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, los directos responsables son las aerolíneas o empresas transportadoras, por lo tanto, VITAL ASSIST intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea y o la compañía transportadora y el BENEFICIARIO, y, por lo tanto, no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos de VITAL ASSIST, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los BENEFICIARIOS y no permitir la intermediación de terceros.
- i. Las indemnizaciones serán siempre por concepto de pérdida de bulto completo, VITAL ASSIST y sus compañías de seguros y reaseguros no indemnizarán los faltantes parciales de equipaje.
- j. Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró el plan VITAL ASSIST. A la firma de la aceptación del presente acuerdo el BENEFICIARIO a ser indemnizado acepta que se le descuente los valores correspondientes a gastos bancarios y financieros resultantes de dichas transacciones.
- k. No se tomará en consideración el contenido y/o valor real del equipaje.

Al regresar a su país de origen:

Presentar la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. Original (o reclamo por pérdida del equipaje). Debe estar a nombre del BENEFICIARIO. En caso de viajar en grupo familiar el formulario de ser individual según el número de BENEFICIARIOS.
- Plan adquirido.
- Original del recibo de la indemnización de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago de esta), pasajes aéreos.
- Cualquier documento que el Departamento estipule necesario.

Importante: VITAL ASSIST sólo podrá proceder al reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje, únicamente después de la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al BENEFICIARIO. No se podrá indemnizar al BENEFICIARIO sin el comprobante de pago de la aerolínea.

El BENEFICIARIO, tendrá hasta un tope de treinta (30) días continuos luego de que fuese realizado el pago por parte de la aerolínea, para enviar todos los soportes y/o comprobantes requeridos, para la correspondiente evaluación de la indemnización que hubiere lugar, por parte de VITAL ASSIST.

XV. PRÁCTICA DE DEPORTE Y/O ACTIVIDAD RECREATIVA

La Central de Asistencias asumirá los gastos por eventos causados por la práctica y/o competencia de deportes cuando se realicen exclusivamente en carácter de actividad recreativa, aventura o amateur. Se entiende por actividad

recreativa aquella que implique una actividad física que aumente el riesgo cotidiano del BENEFICIARIO y que no constituya un comportamiento regular o práctica común de este.

Deportes y/o actividades recreativas cubiertos:

- **Deporte:** Bádminton, Baloncesto, Béisbol, Bowling, Cricket, Esgrima, Hockey (pista y sobre hielo), Vóley, Rugby, Polo, Cabalgatas, Golf, Ski, Snowboard, Sandskating, Natación, Netball, Ski Acuático, Windsurf, Kitesurf, Artes Marciales (sin contacto), Yoga, Fútbol. Esta lista es enunciativa, no taxativa.
- **Aventura:** Rappel, Torrentismo, Barranquismo, Espeleología, Buceo (hasta 12 metros), Canoa en mar, Rafting, Senderismo, Trekking, Alpinismo y Andinismo (hasta 3000 msnm), Kayak (de mar y aguas tranquilas), Paintball, Excursiones de safari, Navegación a vela (solo en aguas costeras), Paracaidismo, Ala delta, Parapente, Piragüismo, Tirolina, Zorbing. Esta lista es enunciativa, no taxativa.
- **Recreativa:** Andar en bicicleta (de paseo o en rutas urbanas), bicicleta de motor (cilindraje menor a 125cc), scooter, patines, monopatín, patinetas, Patinaje sobre hielo (pista), Montar a camello o elefante, Montar a caballo, Toboganes de piscinas y de tierra, banana acuática, parques mecánicos (montañas rusas, carros chocones, entre otros). Esta lista es enunciativa, no taxativa.

Nota: Todas las prácticas y/o actividades de deporte y aventura deben llevarse a cabo en pistas reglamentarias o autorizadas por las autoridades competentes.

Exclusiones Particulares:

- Asistencias derivadas de cualquier tipo de entrenamiento de índole profesional.
- Todas aquellas disciplinas fuera de pistas y/o áreas reglamentarias, tales como Bobsleigh, Luge Olímpica, Caza de animales, Kite Buggy, Kite surf, Karts, Montañismo, Trekking, Alpinismo y Andinismo a más de 3000 msnm, Skeleton, BMX, Deportes aéreos (salvo paracaidismo, ala delta, parapente), Bungee Jumping, buceo autónomo a más de 12 metros de profundidad o que necesite de compresión o descompresión, Tiro al arco, Tiro fusil, Escalada, Fútbol Americano, Puenting, Boxeo, Karate Do, Kung Fu, Judo y cualquier deporte de combate.
- Actividades deportivas o recreativas donde el beneficiario no cuente con la cobertura contratada en su voucher.
- Quedan expresamente excluidos los eventos consecuentes a actividades de motociclismo, automovilismo, en cualquier presentación deportiva.

Nota: Se consideran deportistas profesionales las personas que viven de la práctica de su deporte o que reciben beneficios de patrocinio, sponsor o remuneración por la práctica de dicho deporte.

XVI. GASTOS POR VUELO DEMORADO O CANCELADO

Si en el transcurso de un viaje internacional y durante la vigencia del contrato, se produjera la cancelación o demora del vuelo por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente en la ciudad de escala, siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte, VITAL ASSIST reintegrará hasta el tope de cobertura convenido en razón únicamente de gastos de hotel, comidas y comunicaciones incurridos durante la demora o cancelación. Será necesario presentar los comprobantes originales de gastos, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del BENEFICIARIO. Este servicio no se brindará si el BENEFICIARIO viajara con un billete sujeto a disponibilidad de espacio, ni de descuento o canje de millas, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente, ni tampoco cuando los gastos hayan sido abonados por la aerolínea o si la causa de la demora o cancelación es imputable al BENEFICIARIO.

En caso de contratación de planes de ámbito nacional, este beneficio es efectivo a partir de los 100km del lugar de residencia.

Nota: En los casos donde el motivo de la demora o cancelación del vuelo de la aerolínea sea consecuencia de desencadenamiento de fuerzas naturales, VITAL ASSIST reembolsará hasta una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto de este beneficio por vuelo demorado según el plan contratado de los gastos de hotel, comidas y comunicaciones incurridos durante la demora o cancelación, debiendo dar prueba de ello en la forma señalada anteriormente. No se cubrirá ningún servicio perdido / no gozado como consecuencia del vuelo demorado

o cancelado, ejemplo: Traslados, hoteles, excursiones, entre otros. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea. Este beneficio no aplica para todos los planes VITAL ASSIST, por lo cual le invitamos a verificar su plan contratado. Este beneficio, debe constar en las condiciones particulares del plan que ha contratado y en el voucher que le es entregado en el cual se describen los beneficios y montos máximos de cobertura.

XVII. ORIENTACIÓN EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTACIÓN Y/O EQUIPAJE

VITAL ASSIST asesorará al BENEFICIARIO para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y artículos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de La Central de Asistencias. Igualmente, VITAL ASSIST asesorará al BENEFICIARIO en caso de pérdida de documentos de viajes, y/o tarjetas de crédito, dándole las instrucciones para que el BENEFICIARIO interponga las denuncias respectivas y tramite su recuperación.

XVIII. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

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

XIX. ORIENTACIÓN Y COORDINACIÓN TURÍSTICA TELEFÓNICA

Hasta las 24 horas anteriores al día de su partida, los BENEFICIARIOS de un plan de asistencia podrán pedir a La Central de Asistencias, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

XX. ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO

Si durante el transcurso de un viaje y durante la vigencia del contrato, el BENEFICIARIO es parte en un accidente automovilístico donde se le imputé responsabilidad por un accidente de tránsito y requiera el asesoramiento de un abogado para que asuma su defensa civil o penal; deberá dar aviso a La Central de Asistencias dentro de las veinticuatro (24) horas de ocurrido el accidente.

En caso de que, por la urgencia del evento, el Beneficiario haya requerido la ayuda profesional de un abogado en el lugar del hecho, deberá informarlo inmediatamente a VITAL ASSIST para que se le otorgue la autorización correspondiente. En ese caso, VITAL ASSIST reintegrará al Beneficiario el monto de los honorarios abonados por el Beneficiario, hasta el tope máximo según las Condiciones particulares del plan contratado. Se entiende que el accidente debió producirse fuera del país de residencia del Beneficiario y de la de emisión del producto. La responsabilidad que VITAL ASSIST asume es de reintegro, y no de resultados; sin dar garantías del éxito de la defensa del Beneficiario.

Para ello, el BENEFICIARIO deberá remitir a VITAL ASSIST :

1. El acta de la ocurrencia del accidente certificada y emitida por la autoridad correspondiente del lugar de la ocurrencia de los hechos.
2. Factura emitida por conceptos de honorarios del abogado que le patrocine.
3. Si el accidente hubiese producido en las adyacencias de un hotel, se deberá incluir la denuncia radicada por la administración.
4. Recibos de pago de honorarios de arbitraje, en caso de que aplique.

Este servicio no contempla el pago de multas o penalizaciones impuestas al BENEFICIARIO.

XXI. TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL Y TRANSFERENCIA DE FONDOS

En caso de que, durante su viaje, el **BENEFICIARIO** presente una necesidad imperiosa e imprevista de tipo monetario, se gestionará la entrega al **BENEFICIARIO** en el país donde se encuentre, los fondos recibidos hasta el límite especificado en su voucher, siempre y cuando, se cuente con un previo depósito por parte de un tercero a nombre del **BENEFICIARIO**, en la oficina de VITAL ASSIST. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de asistencia. De igual manera, si el **BENEFICIARIO** fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, VITAL ASSIST gestionará el envío de las cantidades especificadas en su voucher para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de VITAL ASSIST por parte de terceros a nombre del **BENEFICIARIO**. En todo caso, VITAL ASSIST asumirá únicamente el valor de la transacción internacional (comisión bancaria) realizada al **BENEFICIARIO**.

La autorización de este servicio queda supeditado a las leyes vigentes en el país de ocurrencia del hecho y estará sujeto a las condiciones que establezca La Central de Asistencias de VITAL ASSIST en cada caso y que el **BENEFICIARIO** deberá aceptar.

Será necesario que la cuenta bancaria a indicar acepte y autoriza transferencias internacionales. Los gastos incurridos por devoluciones o trámites administrativos correrán por cuenta del **BENEFICIARIO**.

Nota: El dinero entregado al **BENEFICIARIO** será el monto resultante del cambio a la tasa establecida por las autoridades financieras del país de donde se emite el pago.

XXII. ORIENTACIÓN JURÍDICA

En caso de necesitar orientación jurídica durante el viaje a consecuencia de algún inconveniente en el lugar de destino, el **BENEFICIARIO** podrá comunicarse con La Central de Asistencias las 24hrs del día, donde La Central de Asistencias podrá orientarlo a encontrar asesoría legal local, información del ministerio público de la localidad, así como las instancias donde puede ir a formular cualquier tipo de queja legal.

Nota: Este beneficio aplicará siempre que la legislación del país donde se encuentre el **BENEFICIARIO** permita asesorías de esta naturaleza, y siempre y cuando el motivo de la solicitud no esté relacionado con las exclusiones generales del servicio.

XXIII. SERVICIO DE TRADUCTOR

VITAL ASSIST, pone a disposición del **BENEFICIARIO** el servicio telefónico de intérpretes, con el fin de permitirle mantener conversaciones con personas que hablen otros idiomas ante un imprevisto durante su viaje.

XXIV. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES Y TERCERA EDAD

Si un **BENEFICIARIO** viajara acompañado únicamente de menores de 12 años y/o mayores de 75 años también **BENEFICIARIOS** de un PLAN y, por causa de enfermedad (incluyendo COVID-19) o accidente constatado por el Departamento Médico de La Central de Asistencias, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, La Central de Asistencias organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores o mayores hasta el domicilio habitual en su país de residencia habitual, por el medio que considere más adecuado utilizando los pasajes en posesión de los **BENEFICIARIOS** para el pago de penalidad del boleto aéreo y/o el medio que La Central de Asistencias considere más adecuado.

XXV. MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTOS MÚLTIPLES

Si bien la suma de cobertura es individual, de presentarse algún evento que involucre a más de un **BENEFICIARIO**, que viaje con productos de **inclusión, mayoreo o categoría Low Cost**, sea que provoque, lesiones o el fallecimiento de más de uno de estos, así como por otros conceptos y/o servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales, independientemente de la cantidad de **BENEFICIARIOS** involucrados en el

mismo, el alcance de la responsabilidad de VITAL ASSIST no excederá en conjunto para todos los BENEFICIARIOS que se vean involucrados la suma **USD 500.000,00** en función al límite máximo de cobertura que corresponda indicado en su voucher, para el tipo de evento específico.

Este importe se distribuirá entre todos los BENEFICIARIOS a prorrata, manteniéndose el límite máximo por BENEFICIARIO que corresponda. Así mismo, los límites de gastos de asistencia médica por accidente o muerte indicados en las cláusulas anteriores no son acumulativos, aplicando en forma excluyente sólo uno de los mismos de acuerdo a la causa de la Asistencia. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el voucher, según el tipo de evento presentado.

15. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE LOS PLANES DE VITAL ASSIST

Quedan expresamente excluidos del servicio de asistencia de VITAL ASSIST los eventos siguientes:

Exclusiones médicas:

Todo proceso posterior a la primera atención que surja como consecuencia de una enfermedad preexistente, crónica o recurrente, padecida con anterioridad al inicio del viaje sean éstas de conocimiento o no por el BENEFICIARIO, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando aparezcan por primera vez durante el viaje), durante el cual se ha efectuado la solicitud de asistencia por el BENEFICIARIO se sobreentiende excluida, así como cualquier derivación de ella.

En caso de solicitarse una asistencia originada por una presunta enfermedad preexistente, la obligación de VITAL ASSIST se limita únicamente a brindar la primera asistencia. Una vez comprobada la dolencia, y si está relacionada con una enfermedad preexistente, crónica o recurrente, La Central de Asistencias s informará al BENEFICIARIO o a su acompañante sobre el diagnóstico médico, así como de la exclusión para las futuras asistencias que se deriven por este padecimiento.

El BENEFICIARIO reconoce que ninguna de las partes involucradas en la prestación de la coordinación del servicio o en el respaldo a los planes, estará obligada a cubrir los costes sin importar su naturaleza cuando se generen con motivo del diagnóstico especializado, control, tratamiento, hospitalización y medicinas, relacionados con la estabilización del BENEFICIARIO ante la presentación del diagnóstico médico que revele que se trata de una enfermedad preexistente, crónica o recurrente. A su vez queda fuera de la cobertura, la reposición de medicamentos de uso crónico o para enfermedades preexistentes y cita de control y seguimientos de enfermedad.

Para estos casos la asistencia contratada representada por el plan VITAL ASSIST de su elección no tiene cobertura, salvo las excepciones señaladas en planes que así indiquen tener este beneficio.

En adición tampoco tiene cobertura para:

1. Será considerado como una exclusión del servicio durante la totalidad del periodo contratado del plan, cualquier accidente, patología o cualquiera de sus complicaciones (sin importar su etiología o solicitud), donde el BENEFICIARIO requiera asistencia de la Central de Asistencias en el periodo de carencia de cualquiera de los planes VITAL ASSIST.
2. El Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias.
3. Las enfermedades de transmisión sexual y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento para patologías como: sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, chancro, VPH en cualquier forma de presentación.

4. Complicaciones derivadas del uso de métodos anticonceptivos.
5. Todo tipo de enfermedades psiquiátricas o psicológicas, incluyendo las crisis nerviosas, crisis de pánico, de stress, crisis de ansiedad o similares, trastornos depresivos, trastornos del sueño, trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, psicosis, esquizofrenia, además patologías neurológicas no asociadas a procesos infecciosos, incluyendo, pero no limitándose al vértigo, y enfermedades neuromusculares como esclerosis lateral amiotrofia, neuralgia del trigémino, migraña, entre otros, la lista es enunciativa no taxativa.
6. Padecimientos relacionados con la presión arterial, enfermedades cardiovasculares y cualquier tipo de secuela que alguna de estas genere.
7. Diagnóstico, seguimiento, exámenes, tratamiento o interrupción voluntaria del embarazo y/o parto y/o cesárea de curso normal y a término. Estados de embarazo, controles ginecológicos, o sus exámenes relacionados y también todos los métodos anticonceptivos. Abortos provocados, actos por dolo o mala fe. Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionado con el recién nacido (como, por ejemplo, y sin que esta enumeración sea taxativa: enfermería y neonatología, alimentación, etc.).
8. Eventos ginecológicos, métodos anticonceptivos, amenorrea, infecciones ginecológicas como tricomoniasis, candidiasis vaginal o vaginosis, patología hormonal o estructural uterina u ovárica y cualquier examen de laboratorio y estudio de imagen para realizar su diagnóstico.
9. Hernias y sus complicaciones.
10. Cualquier gasto médico, hospitalario, de medicamentos o asistencia, cuando el viaje haya sido efectuado contrariamente a la recomendación médica, o asistencia originada en el país de residencia del BENEFICIARIO.
11. Cualquier gasto presentado a VITAL ASSIST para su reintegro, después de treinta (30) días continuos a partir del día de finalización de la vigencia del voucher, aun con la debida notificación a La Central de Asistencias.
12. Los exámenes médicos de rutina y/o programados, los exámenes de laboratorio y consultas para control médico o seguimiento de un tratamiento, tales como rayos x, ultrasonido doppler, resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, pruebas hormonales, estudios hepáticos, test inmunológicos incluyendo los procesos alérgicos, entre otros.
13. VITAL ASSIST no tomará a su cargo exámenes o intervenciones con la intención de diagnosticar o evaluar la condición médica de enfermedades crónicas, preexistentes o recurrentes y/o para descartar posibles complicaciones, siempre que estas no deriven del episodio agudo sufrido por el BENEFICIARIO. En estos casos los gastos correrán por cuenta del BENEFICIARIO. Asimismo, quedan excluidos todos aquellos procedimientos, exámenes o evaluaciones de enfermedades crónicas, preexistentes o recurrentes que impliquen un control, chequeo o descarte para este tipo de patologías.
14. Aquellos exámenes, consultas o prácticas médicas que no estén relacionadas con una enfermedad o accidente ocurridos durante la vigencia del contrato de asistencia de viajes.
15. Toda práctica médica u hospitalaria no autorizada por La Central de Asistencias.
16. Los tratamientos cosméticos, de cirugía estética o reparadora, dermatológicos, incluyendo, pero no limitado a alopecia, acné, seborrea o la psoriasis, lunares, patologías pigmentarias, micosis cutáneas, melasma, entre otros.
17. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis u ortesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, fajas, tobilleras, muñequeras, rodilleras, bastones, andaderas, botas ortopédicas, entre otros, salvo la colocación de inmovilizaciones tradicionales como yesos y férulas (de yeso), así como inmovilizaciones con vendaje elástico. Esta información es enunciativa y no taxativa. Los gastos por

trasplante de órganos o tejidos.

18. Los gastos por trasplante de órganos o tejidos y cualquier evento asociado como: recaídas, tratamientos. La lista no es taxativa.
19. Cualquier gasto médico, hospitalario o de diagnóstico cuyo monto sea excesivo, en comparación con los costos acostumbrados, usuales y razonables existentes en el país donde se produjo la práctica.
20. Todo importe por hospitalización y adquisición de medicamento que exceda el tope máximo según el plan contratado por el BENEFICIARIO.
21. Atención por personas o profesionales ajenos a La Central de Asistencias: Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por el BENEFICIARIO de parte de personas o profesionales no pertenecientes o no autorizados por el Departamento Médico de La Central de Asistencias de VITAL ASSIST, o cualquier clase de servicios que el BENEFICIARIO haya contratado por su cuenta y cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por La Central de Asistencias.
22. Los tratamientos homeopáticos incluyendo, pero no limitado a fisiatría, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, curas de cualquier índole, la podología, manicura, pedicura, etc.
23. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del BENEFICIARIO, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
24. Quemaduras o lesiones propiciadas por la exposición a químicos no aprobados para su uso en la piel, u exposición a fuentes artificiales de calor como: cámaras de bronceados. La lista es enunciativa y no taxativa.
25. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica.
26. Patologías congénitas, genéticas y fenotípicas, sus controles o investigaciones como síndrome de Down, Síndrome de Turner, Síndrome de Klinefelter y, además, cualquier patología incluida dentro del espectro autista, conocidas o no previamente por el BENEFICIARIO.
27. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas que hayan sido declaradas por la OMS o que el país o proveedor haya informado. Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el BENEFICIARIO no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias. Salvo planes que contemplen cobertura por epidemia. Salvo el COVID-19 para los planes que así lo contemplen.
28. Problemas relacionados con la tiroides, patologías glandulares y cualquier tipo de estudio complementario relacionados a estos cuadros.
29. Enfermedades Hepáticas como cirrosis, abscesos hepáticos, insuficiencia hepática, hepatitis en cualquier presentación, o sus complicaciones, entre otros.
30. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
31. Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente personal, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predispuestas o clasificadas por esfuerzos repetitivos o micro traumas acumulativos, o que tengan relación de causa y efecto con los mismos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgico en cualquier tiempo.

32. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, sin cascos de seguridad y sin seguros contratados. (Independientemente de la regulación del país)
33. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del BENEFICIARIO fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional.
34. Las situaciones reconocidas o equiparadas por los órganos oficiales de acción social o semejante, a la invalidez por accidente, en el cual el evento causante de la lesión no se encuadre íntegramente en la caracterización de invalidez por accidente personal.
35. Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento.
36. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera.
37. Costos por fisioterapias, fisiatrías, entre otros, referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a cualquier tipo accidentes, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos. Salvo planes que contemplen este beneficio listado en el voucher.
38. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, o la compra en destino para tratamiento de cualquier tipo de patología, y que el tratamiento actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, VITAL ASSIST quedará relevada de prestar sus servicios, por lo cual, se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
39. La Central de Asistencias se reserva el derecho de revocar cualquier compromiso de prestación de servicio en caso de detectarse algún tipo incongruencia con respecto a la información u obligaciones que debe realizar el BENEFICIARIO.

Otras exclusiones:

40. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales, amateur o recreativas). Salvo los planes que contemplen la cobertura Sports, que se rigen por la siguiente EXCLUSIÓN PARTICULAR: Ski y Snowboard fuera de pistas reglamentarias. Motociclismo, Automovilismo, Torrentismo, Bobsleigh, Luge Olímpica, Caza de animales. Montañismo, senderismo, trekking Alpinismo y Andinismo a más de 3000 msnm. Skeleton, Bicicletas (ciclismos en pista, ciclismo en ruta, ciclismo de montaña, BMX y/o sin caso de seguridad, entre otros), Espeleología, deportes aéreos (salvo, paracaidismo, aladeltismo, parapente), exploración de cavernas, Bungee Jumping, buceo autónomo a más de 30 metros de profundidad o que necesite de descompresión, Tiro al arco, Tiro fusil, Escalada, Puenting. Boxeo, Karate Do, Kung fú, Judo y cualquier deporte de combate. Se excluyen la práctica de deportes por profesionales en competencias o entrenamientos (son considerados deportistas profesionales las personas que viven de la práctica de su deporte o que reciban beneficios de patrocinio, sponsors o remuneración alguna por la práctica de dicho deporte, entre otros).
41. Los eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones, entre otros. La lista es enunciativa y no taxativa.
42. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del BENEFICIARIO y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del BENEFICIARIO de la asistencia en viajes.

43. Los eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del BENEFICIARIO en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
44. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del BENEFICIARIO o de sus apoderados.
45. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el BENEFICIARIO desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico, salvo aquellos centros médicos que se encuentren a más de 15 KM, siempre que haya sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por La Central de Asistencias.
46. Lesiones o accidentes derivados de cualquier tipo de transporte no destinados ni autorizados, incluyendo los vuelos fletados particulares.
47. Secuestro o su intento.
48. BENEFICIARIO en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).
49. No se cubrirá el robo, hurto o pérdida de cualquier elemento financiero.
50. Daños o perjuicios causados por terceros, incluyendo, pero no limitando a: compañías de transporte, edificaciones, actos o eventos derivados de situaciones negligentes de parte de empresas o particulares.
51. Quiebra de compañía aérea, agencia de viajar, tour operador, entre otros.

16. SUBROGACIÓN

VITAL ASSIST queda subrogado en todos los derechos del BENEFICIARIO en contra de terceros responsables, hasta el monto de cualquier siniestro cubierto por él. El BENEFICIARIO se obliga a realizar, a expensas de VITAL ASSIST, los actos necesarios que éste razonablemente pueda requerir para la preservación de todos los derechos que le correspondan por esta subrogación y el ejercicio de estos.

Salvo el caso de dolo, la subrogación no se efectuará si el siniestro hubiese sido causado por los descendientes, por el cónyuge, por la persona con quien mantenga unión estable de hecho, por otros parientes del BENEFICIARIO, personas que convivan permanentemente con él o por las personas por las que debe responder civilmente. El BENEFICIARIO no podrá, en ningún momento, renunciar a sus derechos de recobrar a otras personas los daños y pérdidas que éstas le hubiesen ocasionado, so pena de perder todo derecho a indemnización bajo esta Asistencia en Viaje.

El BENEFICIARIO o sus causahabientes en caso de muerte, están obligados a realizar a expensas de VITAL ASSIST, los actos que éste razonablemente le exija o que sean necesarios con el objeto de que VITAL ASSIST ejerza los derechos que le correspondan por subrogación, sean antes o después del pago de la indemnización.

17. SEGUROS COEXISTENTES

En el momento de presentar la solicitud el BENEFICIARIO queda obligado a informar a VITAL ASSIST sobre los seguros o asistencias en viaje coexistentes, indicando la suma asegurada y el tipo de asistencias en viaje. En todo

caso entre las Compañías de Asistencia en Viaje deben coordinar los beneficios, en todo caso el reembolso de beneficios será hecho primero así:

1. La cobertura de asistencia en viaje de vigencia más antigua deberá asumir los beneficios primero, de acuerdo con los términos y condiciones acordados en dicha póliza o asistencia en viaje. En el evento de que el mismo cubra en su totalidad los gastos incurridos por el BENEFICIARIO, entonces no operará la cobertura de los seguros o asistencia en viaje adicionales contratados.
2. En caso de que el primer seguro o asistencia en viaje no cubra en su totalidad los gastos incurridos, entonces y de conformidad con la ley, las pólizas o asistencias en viaje adicionales deberán pagar, de acuerdo con el orden cronológico de contratación, los beneficios previstos por ellas, las cuales, sumados a los beneficios pagados por otros aseguradores, en ningún momento podrán exceder el cien por ciento (100%) de los gastos cubiertos incurridos por el BENEFICIARIO.
3. En caso de que existan dos o más seguros o asistencias en viaje contratados en la misma fecha y hora, la indemnización será proporcional a la responsabilidad asumida en cada póliza o asistencia en viaje.

18. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

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

19. RECURSO

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

20. RESPONSABILIDAD

VITAL ASSIST no será responsable y no indemnizará al BENEFICIARIO por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al BENEFICIARIO a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por VITAL ASSIST serán tenidas como agentes del BENEFICIARIO sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra VITAL ASSIST, en razón de tal designación. VITAL ASSIST se esfuerza para poner a disposición de los BENEFICIARIOS los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, no podrán nunca ser tenidos ni total ni parcialmente como responsables por los malos servicios o mala praxis de dichos profesionales o entidades.

21. JURISDICCIÓN

Para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación contractual entre el BENEFICIARIO y VITAL ASSIST, queda expresamente pactado que la jurisdicción será la de los tribunales de VITAL ASSIST de la ciudad de Panamá, República de Panamá, con exclusión de todo otro fuero o jurisdicción.

22. DEDUCIBLE O FRANQUICIA

Si el plan de VITAL ASSIST contempla un deducible o franquicia, el beneficiario deberá abonar el monto estipulado para los servicios de índole médica tales como odontología, asistencias al domicilio, asistencia en centro médico, hospitalización, estudios especiales, repatriaciones, entre otros. En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia, por un hecho sin ninguna relación al primero, el Beneficiario deberá abonar una segunda vez este deducible al momento de ser atendido. El abono del deducible podrá ser realizado a través de depósito bancario al prestador que VITAL ASSIST asigne o directamente a VITAL ASSIST. La modalidad quedará a juicio de La Central.

23. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN

Toda reclamación tendiente para hacer efectivas las obligaciones que VITAL ASSIST asuma través de las presentes Condiciones Generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha del suceso que dio o debería dar lugar a la indemnización o a las prestaciones. Una vez iniciado el proceso el recaerá la responsabilidad sobre el **BENEFICIARIO** para presentar todos los elementos para el análisis de su solicitud, incluyendo, pero limitado informes médicos, facturas, entre otros. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente. El **BENEFICIARIO** podrá solicitar la resolución unilateral de un plan de asistencia individual exclusivamente, mediante nota escrita dirigida a VITAL ASSIST, siempre que dicha solicitud se efectúe con por lo menos 48 horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje programado reflejado en el voucher correspondiente.

IMPORTANTE

En el supuesto que la legislación de un país determinado en donde se adquiere un plan VITAL ASSIST considere nula, inaplicable, regulada o ilegal uno cualquiera de los beneficios que comprenden los diversos planes VITAL ASSIST, las partes convienen que dicho beneficio se tendrá como no escrito, no aplicable o inexistente, manteniendo plena validez el resto. En todo caso, VITAL ASSIST tiene derecho unilateral de rescindir los planes contratados y reembolsar o devolver a los BENEFICIARIOS el monto pagado por tal concepto. En los casos en que el BENEFICIARIO o el agente emisor de un plan VITAL ASSIST proporcione información falsa en cuanto a la identidad, origen o datos que induzcan a VITAL ASSIST a indemnizar indebidamente a una persona natural o jurídica, producirán automáticamente la cancelación del plan en cuestión y la pérdida de sus derechos.