

**ÍNDICE**

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS TERRAWIND GLOBAL PROTECTION .....	3
PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA: .....	3
GENERALIDADES y DEFINICIONES .....	4
ARTICULO I. CONTRATO UNICO:.....	4
ARTÍCULO II: DEFINICIONES/GLOSARIO:.....	6
ARTICULO III. EMISIÓN DE CERTIFICADO o VOUCHER .....	8
ARTICULO IV. DETALLE DE SERVICIOS: .....	13
IV. (3) Medicamentos: .....	15
IV. (4) Odontología de urgencia: .....	16
IV. (5) Traslado y gasto de Hotel de un familiar: .....	16
IV. (6) Gastos de hotel por convalecencia:.....	16
IV. (7) Acompañamiento de menores:.....	17
IV. (8) Repatriación de restos: .....	17
IV. (9) Viaje de regreso anticipado por fallecimiento o enfermedad grave de un familiar. .	18
IV. (10) Regreso anticipado por enfermedad o accidente del titular.....	18
IV. (11) Regreso anticipado por siniestro en domicilio del titular.....	18
IV. (12) Gastos por vuelo demorado. ....	19
IV. (13) GARANTIA DE CANCELACIÓN DE VIAJE “TODA CAUSA”, Reprogramación O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA" .....	19
CONDICIONES PARTICULARES .....	19
GENERALIDADES Y DEFINICIONES .....	20
IV. (13 a) -GARANTÍA DE CANCELACIÓN O REPROGRAMACIÓN DE VIAJE “TODA CAUSA” .....	21
IV. (13 b) -GARANTÍA CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE “MULTICAUSA” .....	24
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA OBTENER EL BENEFICIO.....	28
IV. (14) Seguimiento de viaje / Crucero: .....	29
IV. (15) Sustitución de ejecutivos: .....	30
IV. (16) Transmisión de mensajes urgentes: .....	30
IV. (17) Localización y Asistencia en caso de extravío de documentos, boletos aéreos y/o equipajes: .....	30
IV. (18) Línea de consulta: .....	30
IV. (19) Compensación Complementaria por pérdida total y definitiva de equipaje en línea aérea comercial: .....	31

IV. (20) Compensación de gastos de primera necesidad por demora en la entrega del equipaje: .....	32
IV (20.a) Compensación por saqueo/daño de equipaje: (Este beneficio aplica solo para convenios previamente especificados) .....	33
IV. (21) Transferencia de fondos y Fianza penal: .....	36
IV. (22) Asistencia legal por accidente de tránsito:.....	36
IV. (23) SEGUROS .....	36
(a) Seguro de muerte accidental y/o Incapacidad Permanente causada por Accidente:.....	37
(b) Seguro de responsabilidad civil: .....	37
IV. (24) Enfermedad Crónica o Preexistente: .....	38
Producto/Upgrade de Asistencia médica por enfermedad preexistente: .....	38
IV. (25) Franquicia o Deducible (US\$) / Franquicia kilométrica (Km.):.....	40
IV. (26) Producto Anual Multiviajes y Larga Estadía (más de dos meses de vigencia) .....	40
IV. (27) Repatriación por quiebra de la compañía aérea.....	40
IV. (28) Repatriación administrativa: .....	40
IV. (29) Deportes Seguro/ Multisports /Snow care .....	41
(29.a) Garantía de Interrupción de viaje:.....	41
(29.b) Gastos de búsqueda y salvamento: .....	42
IV. (30) Asistencia médica en Cruceros.....	42
IV. (31) HOTEL PARA MASCOTA.....	42
IV. (32) Bebe a bordo (Asistencia médica para embarazadas): .....	42
IV. (33) DAÑO MATERIAL AL EQUIPO ELECTRONICO .....	43
IV. (34) GASTOS DE ASISTENCIA PARA LA MASCOTA .....	44
Asistencia psicológica .....	45
Compensación por daño de equipaje.....	45
ARTICULO V. Exclusiones Generales.....	46
ARTICULO VIII. Circunstancias Excepcionales y/o de Fuerza Mayor.....	49
ARTICULO XIII. Pago en el país de origen: .....	50
Condiciones para el pago en el país de origen: .....	50

## CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS TERRAWIND GLOBAL PROTECTION

### **CONTRATO DE PRESTACIÓN DE ASISTENCIA EN VIAJE**

Servicios brindados por TERRA PROTECTION, INC.,  
Inicio vigencia 1ro de Julio, 2019.

Antes de salir de viaje le recomendamos leer las presentes Condiciones Generales para tener un cabal conocimiento y funcionamiento de los productos TERRAWIND GLOBAL PROTECTION.

En caso de necesitar asistencia puede comunicarse desde cualquier parte del mundo vía WhatsApp al +57 316-763-6033 o vía operadora (call collect/cobro revertido) al +1 (954) 306 0611 o también llamando a estos números desde:

Alemania	0 800 7237 977
Argentina	0 800 6662 363
Brasil	0 800 0380 622
España	900 838 022 / 900 938 719
Francia	0805 089 450
Italia	800 794 540
México	52 5546 6244519 / 1866 261 1935
Portugal	0800 180 143
USA	+1 954 271 0202 / 1 888 816 1811
Reino Unido	0808 2347 454

O vía correo electrónico a la dirección: [assistance@twglobalprotection.com](mailto:assistance@twglobalprotection.com)

\*para hacer la llamada Call Collect/Cobro revertido, deberá informarlo a la recepcionista del hotel o a la operadora del teléfono que desea hacer una llamada de estas características. Si el país en donde Ud. se encuentra no admite el sistema de comunicación Call Collect/Cobro Revertido, efectúe la llamada a su cargo y a su regreso presente el comprobante para su pago (debe venir el no. de teléfono de la central de asistencias).

### **PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA:**

Para solicitar los servicios el TITULAR siempre deberá tomar contacto previamente con la Central Operativa del PROVEEDOR tantas veces como asistencia requiera llamando a los números telefónicos impresos en su TARJETA PARA LLAMADOS, indicando su nombre, número de CERTIFICADO o VOUCHER, vigencia y validez de la misma, el lugar en que se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el TITULAR deberá siempre comunicarse con la Central Operativa del PROVEEDOR para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios complementarios, aunque estos hayan sido originados en la misma causa que el primer evento.

## GENERALIDADES y DEFINICIONES

### ARTICULO I. CONTRATO UNICO:

El Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viajes adquirido es complementado por las Condiciones Generales del PLAN DE ASISTENCIA, así como por el CERTIFICADO ó VOUCHER y TARJETA PARA LLAMADOS, conformando todos estos documentos un CONTRATO UNICO. EL TITULAR declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales, dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

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

I.a) Las presentes Condiciones Generales rigen la prestación por parte del PROVEEDOR de los servicios de asistencia al viajero que se detallan en el CERTIFICADO o VOUCHER, durante los viajes que realice el TITULAR, quien acepta haber elegido el PLAN DE ASISTENCIA de la COMPAÑIA de su preferencia y leído en su totalidad los términos y alcances límites de las prestaciones en las condiciones aplicables al mismo expresadas en las presentes Condiciones Generales.

I.b) Los servicios de asistencia se prestan en casos de situaciones imprevistas de urgencia que se presenten en el exterior o nacionalmente según el deducible kilométrico especificado en el CERTIFICADO o VOUCHER, según el producto contratado, no se trata de un seguro médico ó extensión de planes de medicina prepaga ni de Aseguradoras de Riesgos de Accidentes laborales y no tienen como objeto el cuidado preventivo o curativo de la salud.

I.c) Por tratarse de un contrato de servicios orientado exclusivamente a la superación de emergencias que impidan la normal continuidad del viaje, una vez se haya estabilizado la situación médica del TITULAR, y la misma permita que pueda ser repatriado para tratamiento curativo por así necesitarlo, se le propondrá su repatriación o traslado hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual a lo cual no podrá oponerse so pena de perder los derechos o beneficios previstos en estas condiciones generales. Los gastos de tratamiento posterior en el país de origen correrán por cuenta del TITULAR, con cargo a su seguro personal de salud tomado con terceros, fondos personales o a cualquier servicio de salud que tenga contratado. Los planes de asistencia no están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

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

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad del PROVEEDOR una vez que EL TITULAR regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más CERTIFICADOS ó VOUCHERS no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el CERTIFICADO ó VOUCHER que primero haya sido emitido. NOTA: Es claramente entendido por EL TITULAR que este plan

es un producto de asistencia en viajes y que en la eventualidad que sea ofrecido a través de una compañía de seguros no lo hace un seguro médico internacional.

I.d) Eventos y Gastos no incluidos: Cuando se trate de enfermedades excluidas según la cláusula EXCLUSIONES GENERALES, el PROVEEDOR sólo tomará a su cargo gastos hasta el tope indicado en su CERTIFICADO o VOUCHER y PLAN DE ASISTENCIA en concepto de "Atención médica por". El PROVEEDOR no tomará a su cargo exámenes tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, el PROVEEDOR quedará relevado de prestar sus servicios al TITULAR. A tal fin, el PROVEEDOR se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

I.e) TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no es una compañía de seguros ni suscribe con los TITULARES de sus PLANES DE ASISTENCIA póliza de seguro alguna, los seguros incluidos en los PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se obsequian sin costo suplementario a los TITULARES de los CERTIFICADOS o VOUCHERS y se emiten de acuerdo con las disposiciones legales locales. TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquiere los seguros para sus clientes y por lo tanto se reserva el derecho de introducir modificaciones en las coberturas o suspenderlas sin previo aviso de acuerdo con las disposiciones de las legislaciones de seguros del país emisor.

I.f) Estos seguros se otorgan únicamente a residentes en el país de emisión de los CERTIFICADOS o VOUCHERS TERRAWIND GLOBAL PROTECTION emitidos localmente. Cuando EL TITULAR prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher, El PROVEEDOR se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones, en caso de ser aprobadas tendrán un periodo de gracia que deberá ser de al menos 3 días y regirse bajo las siguientes condiciones. La misma debe ser adquirida y abonada única y exclusivamente en el país en que se emitió la original y pagada en el momento de emisión.

La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original, en caso de querer emitir ya finalizada su vigencia le aplican los periodos de carencia:

De 3 días para pólizas hasta 30 días

De 5 días para pólizas de hasta 180 días

De 10 días para pólizas de hasta 365 días

- a) EL TITULAR podrá renovar su voucher con un plan que tenga la misma cobertura del primero o mayor, no serán válidos los voucher con coberturas menor a la contratada originalmente.
- b) El nuevo plan de asistencia en viajes o voucher 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 el PROVEEDOR o por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer voucher pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo voucher y por lo tanto no será asumida por TERRAWIND GLOBAL PROTECTION.

## ARTÍCULO II: DEFINICIONES/GLOSARIO:

Los términos que se indican para todos los efectos de este Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, pudiendo ser en femenino o masculino, plural o singular y si se trata de verbo, en cualquier conjugación, tendrán el siguiente significado: Siempre que se utilicen letras mayúsculas en el presente Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

**II.a) ACCIDENTE:** Se entiende por accidente un daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad del TITULAR, causado por un agente extraño, fuera de su control, externo, violento y visible, así como que la lesión o dolencia resultante sea provocado directamente por tal agente y en forma independiente de cualquier otra causa.

**II.b) CANCELACION DE VIAJE:** Imposibilidad definitiva de iniciar la realización del viaje programado.

**II.c) CATASTROFE:** Se define como catástrofe cualquier tipo de evento accidental e imprevisto donde se ven implicados numerosos TITULARES con CERTIFICADO o VOUCHER.

**II.d) CENTRAL DE ASISTENCIA:** Departamento de profesionales prestando servicios de supervisión, control y/o coordinación para el PROVEEDOR que intervienen y deciden en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindadas o a brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.

**II.e) CERTIFICADO o VOUCHER:** Es el documento que debe ser emitido en el País de origen del TITULAR y previo al inicio del viaje (excepto para PLANES DE ASISTENCIA RECEPTIVOS) y que se entrega al TITULAR. Contiene entre otras constancias, sus datos personales, el número y tipo de PLAN DE ASISTENCIA contratado el cual forma parte integral del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, conocido también como Condiciones Generales del Contrato de el o los servicios de asistencia adquiridos por el TITULAR y asumidos por el PROVEEDOR.

**II.f) COMPAÑÍA:** TERRAWIND REPS S.A DE C.V y TERRA PROTECTION, INC son empresas de asistencia autorizadas localmente para emitir CERTIFICADOS o VOUCHERS de PLAN DE ASISTENCIA en Viaje.

**II.g) CONGENITO:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

**II.h) DEDUCIBLE:** Cantidad a cargo del titular el cual aplica sobre el monto total de los gastos de la cobertura a reclamar.

**II.i) DOLENCIA y/o AFECCION:** Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "enfermedad" a cualquier efecto en las presentes Condiciones Generales.

**II.j) DESMEMBRACION o PÉRDIDA:** Separación completa por amputación, o la inhabilidad total por impotencia funcional:

- a) Real amputación o pérdida funcional de la mano a la altura o por arriba de la articulación de la muñeca, o del pie a la altura o por arriba de la articulación del tobillo.
- b) Real amputación o pérdida de los dedos índice o pulgar a la altura o por arriba de la articulación que une a éstos con la palma de la mano.
- c) Pérdida total e irrecuperable de la visión, debidamente certificada por el Médico tratante.
- d) Pérdida total e irrecuperable del habla debidamente certificada por el Médico tratante.
- e) Pérdida total e irrecuperable de la audición debidamente certificada por el Médico tratante.

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

**II.l) ENFERMEDAD CRÓNICA:** Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo.

**II.m) ENFERMEDAD PREEXISTENTE:** Todo proceso fisio-patológico, lesión o defecto congénito que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia y/o validez del CERTIFICADO o VOUCHER del PLAN DE ASISTENCIA adquirido por el TITULAR y que sea factible de ser comprobado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo pero no limitado a Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.)

**II.n) ENFERMEDAD REPENTINA o IMPREVISTA:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de la vigencia.

**II.o) EVENTO:** Acontecimiento, sinónimo de suceso.

**II.p) INTERRUPCIÓN DE VIAJE:** Cortar la continuidad del viaje por las causas mencionadas en estas condiciones generales.

**II.q) MONTO MÁXIMO GLOBAL:** La suma de gastos que EL PROVEEDOR abonará por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

**II.r) MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTO MULTIPLE:** La suma de gastos que EL PROVEEDOR abonará a todos los TITULARES involucrados en caso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un TITULAR, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

**II.s) Periodo de carencia:** Es el lapso continuo ininterrumpido que debe trascurrir a partir de la fecha de emisión de CERTIFICADO o VOUCHER, a fin de que las coberturas contratadas puedan ser otorgadas bajo las condiciones establecidas.

**II.t) PLAN DE ASISTENCIA:** Conjunto detallado de Servicios de Asistencia en Viaje ofrecidas por el PROVEEDOR, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad de TITULAR. El Plan de Asistencia se encuentra detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER y forma parte inseparable del mismo. Sólo son de aplicación aquellas prestaciones para cada producto explícitamente enunciadas en el Plan de Asistencia detallado en el

CERTIFICADO o VOUCHER, 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 que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR.

**II.u) PROVEEDOR:** TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, entidad responsable de coordinar la prestación de los servicios de asistencia al viajero que se detallan en el CERTIFICADO o VOUCHER durante la estadía del TITULAR en el exterior ó nacionalmente según corresponda, a través de su central operativa de asistencia.

**II.v) REPROGRAMACIÓN DE VIAJE:** Posponer un viaje a una fecha futura por las causas mencionadas en estas condiciones generales.

**II.w) SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE:** Son los servicios que la COMPAÑÍA ofrece a través de su PROVEEDOR y que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER emitido por la COMPAÑÍA a solicitud del TITULAR y sus CONDICIONES GENERALES, PLAN DE ASISTENCIA y TARJETA PARA LLAMADOS. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente CONTRATO aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del PLAN DE ASISTENCIA que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR.

**II.x) TARJETA de identificación TERRAWIND GLOBAL PROTECTION:** Es la credencial que se entrega al TITULAR antes de su viaje y que contiene su nombre completo, número de CERTIFICADO o VOUCHER, vigencia y tipo de PLAN DE ASISTENCIA contratado con los números telefónicos, correo electrónico y otras alternativas para comunicarse desde el país en que se encuentre con la Central Operativa del PROVEEDOR.

**II.y) TITULAR:** Es la persona natural que figura inscrita a un PLAN DE ASISTENCIA en viajes de la COMPAÑÍA cuyo nombre figura en el CERTIFICADO o VOUCHER y se beneficia con el Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje.

**II.z) VIAJE:** Traslado que se hace de un lugar a otro, puede ser por Tierra, Mar o Aire.

### ARTICULO III. EMISIÓN DE CERTIFICADO o VOUCHER

**III.a) TITULAR DE LOS SERVICIOS:** Los servicios brindados por el PROVEEDOR son intransferibles a terceras personas y se prestarán únicamente al TITULAR, quien debe ser residente habitual en el país de origen del viaje y en el que debe ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER. (Excepto para PLANES DE ASISTENCIA RECEPTIVOS). El TITULAR es la persona que figura debidamente identificada con Nombre, Apellido y Documento de identidad en el CERTIFICADO o VOUCHER del PLAN DE ASISTENCIA.

**III.b) LIMITE DE EDAD:** El TITULAR indicado en el VOUCHER es beneficiario de los servicios descritos en el PLAN DE ASISTENCIA adquirido, siempre que el mismo tenga hasta 75 años (mas 364 días) a la fecha de inicio de la vigencia, según el plan. Los planes de asistencia de US\$ 50,000 o superior cobertura para mayores de 75 años (más 364 días) y hasta los 85 años inclusive tendrán derecho al 50% de las coberturas de asistencia médica por accidente y enfermedad por un máximo de 30 días por viaje. (Detalle mencionado en las Garantías Particulares de cada plan de asistencia) A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 75 años



hasta el día anterior a cumplir los 76 años. Los seguros que se ofrecen sin cargo tienen límites propios de edad, estos se encuentran especificados en su CERTIFICADO o VOUCHER.

**III.c) VIGENCIA / VALIDEZ:** Los servicios del PLAN DE ASISTENCIA descritos en el CERTIFICADO o VOUCHER tendrán validez solamente durante la vigencia indicada. Será condición de validez del CERTIFICADO o VOUCHER que éste tenga un número válidamente asignado por el PROVEEDOR. Este puede ser verificado por EL TITULAR comunicándose al teléfono de la Central de Asistencia del PROVEEDOR con anterioridad a la entrada en vigencia.

El certificado de asistencia debe ser contratado y adquirido ya sea en el país de residencia habitual del TITULAR o en un país diferente siempre y cuando no sea este su destino final y con anterioridad al comienzo de su viaje. (Excepto para PLANES DE ASISTENCIA RECEPTIVOS)

Si el CERTIFICADO o VOUCHER fuese emitido el mismo día de inicio de vigencia aplicaran los siguientes días de carencia:

De 3 días para pólizas hasta 30 días

De 5 días para pólizas de hasta 180 días

De 10 días para pólizas de hasta 365 días

En estos días de carencia el pasajero no podrá solicitar asistencia alguna.

El PROVEEDOR Se reserva el derecho de autorizar o no la emisión de un CERTIFICADO o VOUCHER cuando el TITULAR se encuentre de viaje aún a título de prórroga, sea Internacional ó Nacional. El PROVEEDOR podrá requerir al TITULAR toda la documentación necesaria para corroborar este hecho. La negativa por parte del TITULAR a presentar dicha documentación, libera a la PRESTADORA a brindar servicio alguno.

**III.d) CANCELACION o MODIFICACION DE LA VIGENCIA / VALIDEZ:** EL TITULAR no podrá hacer cambios de vigencia o validez ni se procederá a la cancelación del CERTIFICADO o VOUCHER por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia una vez iniciada su vigencia. Solamente el TITULAR o un tercero podrá solicitarlo antes del inicio de la VIGENCIA o VALIDEZ hasta 24 horas antes previo a la fecha indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER, dicha solicitud de ser aceptada producirá la restitución del importe pagado por el titular previa retención del 20% del valor pagado, o la emisión de otro CERTIFICADO o VOUCHER con un nuevo plazo de vigencia y por la misma duración que el anulado.

Transcurrido el plazo arriba indicado o habiendo iniciado la vigencia del voucher, expirará de forma automática la posibilidad de ser solicitada la cancelación o modificación del CERTIFICADO o VOUCHER quedando el TITULAR sin derecho a compensación de cualquier naturaleza.

Solo en caso en que el TITULAR deba prolongar imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar una sola extensión por la cantidad de días que considere necesario durante su viaje, bajo las siguientes condiciones:

- a) El TITULAR podrá solicitar renovar una sola vez su CERTIFICADO o VOUCHER.

- b) El PROVEEDOR se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones.
- c) El TITULAR deberá solicitar la emisión de un nuevo CERTIFICADO o VOUCHER exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la tarjeta original, indicando la cantidad de días que desea contratar.
- d) La solicitud de emisión de un nuevo CERTIFICADO o VOUCHER deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original.
- e) El TITULAR deberá designar a la persona que efectuará el pago correspondiente en las oficinas del Agente Emisor, y recibirá el nuevo CERTIFICADO o VOUCHER que se emitirá y entregará en el mismo acto.
- f) El período de vigencia del nuevo CERTIFICADO o VOUCHER deberá ser inmediatamente consecutivo al original.
- g) El nuevo CERTIFICADO o 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 hubieran surgido durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo CERTIFICADO o VOUCHER, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por el PROVEEDOR.

**III.e) VALIDEZ GEOGRAFICA / AMBITO TERRITORIAL:** Según el tipo de CERTIFICADO o VOUCHER su validez será exclusivamente en las zonas geográficas determinadas

- **MUNDIAL**, excepto País de residencia del TITULAR.
- **ZONA SCHENGEN:** Países de la Unión Europea + Islandia + Noruega + Reino Unido (Inglaterra, Escocia, Gales e Irlanda del Norte) & Suiza, excepto País de residencia del TITULAR. La cobertura Zona SCHENGEN (países de la Unión Europea + Reino Unido + Suiza+ Islandia + Noruega) cuando sea utilizada fuera de la misma tendrá una reducción en las garantías de gastos médicos especificadas en las Garantías Particulares del producto contratado, salvo que las Condiciones Particulares lo autoricen expresamente.
- **REGIONAL:** Países limítrofes al País de residencia del TITULAR + NACIONAL excepto dentro de los 100kmts de distancia contados desde el lugar de residencia habitual. (El deducible kilométrico puede cambiar según convenios especiales firmados con el respectivo proveedor.)
- **NACIONAL:** País de residencia del TITULAR excepto dentro de los 100 kmts de distancia contados desde el lugar de residencia habitual. Los servicios para PLAN DE ASISTENCIA con alcance y validez dentro del País de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER se prestarán dentro de los límites territoriales del mismo y a partir de 100Km (cien kilómetros) de distancia contados desde el lugar de residencia habitual del TITULAR y sólo cuando éste se encuentre transitoriamente de viaje. En todos los casos de asistencia brindada por EL PROVEEDOR será siempre y sin excepción, complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que pudiere corresponderle a la empresa de medicina prepaga y/o obra social, y/o seguro de salud, y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno de los

cuales fuere beneficiario el TITULAR. (El deducible kilométrico puede cambiar según convenios especiales firmados con el respectivo proveedor.) No serán válidos los CERTIFICADOS o VOUCHERS dentro del país emisor ni se prestarán servicios en el país de residencia del TITULAR incluso dentro del período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER con excepción de los PLANES DE ASISTENCIA REGIONAL o NACIONAL.

**III.f) OBLIGACIONES DEL TITULAR:** En todos los casos, el TITULAR estado obligado a:

- a) El TITULAR deberá siempre comunicarse con la Central Operativa del PROVEEDOR para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios complementarios, aunque estos hayan sido originados en la misma causa que el primer evento. La falta de notificación dentro de las 24 horas de ocurrido el evento acarrea la pérdida automática de los derechos DEL TITULAR a reclamar o solicitar indemnización alguna.
- b) El TITULAR acepta que el PROVEEDOR se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El TITULAR 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.
- c) Aceptar las soluciones indicadas por las Centrales de Asistencias del PROVEEDOR. Permitir la repatriación a su país de origen siempre y cuando su estado de salud lo permita y en acuerdo con los médicos.
- d) Autorizar a los profesionales o instituciones médicas intervinientes a revelar al PROVEEDOR o a cualquiera de sus representantes acreditados, la Historia Clínica, así como toda información que le sea necesaria para efectivizar el pago de la hospitalización y/o tratamiento, así como también a examinar todos los elementos relativos a los mismos. El PROVEEDOR no tendrá obligación de pagar ningún servicio o pago en el país de origen en caso de no contar con la Historia Clínica requerida.
- e) Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes de gastos a rembolsar por EL PROVEEDOR y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita al Departamento Médico del PROVEEDOR autorizar la prestación de sus servicios o el pago de la asistencia prestada.
- f) Proveer copia del pasaporte del TITULAR demostrando la página de datos personales.
- g) Entregar al PROVEEDOR, debidamente endosados el/los boleto/s de pasaje que posea, en aquellos casos en que el PROVEEDOR se haga cargo de la diferencia sobre el/los boletos de pasajes originales, o cuando el PROVEEDOR proceda a la repatriación del TITULAR, ya sea en caso de accidente o deceso.
- h) El TITULAR autoriza en forma absoluta e irrevocable al PROVEEDOR a requerir en su nombre cualquier información médica a profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de

dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. El PROVEEDOR no tendrá obligación de pagar ningún servicio o pago en el país de origen en caso de no contar con la Historia Clínica requerida.

- i) **RECLAMO DE PAGOS:** En algunos países y sobre todo en los Estados Unidos de América, puede surgir la eventualidad que el centro médico o el hospital envíe reclamo de pagos de una parte de sus múltiples facturas directamente al domicilio del TITULAR (En su país de origen) y no a la Central Operativa del PROVEEDOR inclusive aún después de haberse saldado las cuentas. En caso de que ello ocurra, el TITULAR tendrá que informar y enviar dichas facturas por correo a la COMPAÑÍA en el país donde adquirió su CERTIFICADO o VOUCHER para que el PROVEEDOR las procese dentro de la gestión de su expediente.

**III.g) OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Las obligaciones asumidas por el PROVEEDOR en el presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje sólo regirán y se prestarán en casos de accidentes y/o enfermedades repentinas o imprevistas, agudas, contraídas por el TITULAR con posterioridad al inicio del viaje y/o durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER, la que sea posterior y hasta el límite de la cobertura del producto contratado.

**Límite de responsabilidad en caso de múltiples pólizas:** En caso de que el TITULAR haya presentado su siniestro a otra empresa de asistencia y/o aseguradora, la responsabilidad del PROVEEDOR será secundaria y suplementaria. En ciertos casos y previo acuerdo realizado con algunos distribuidores TERRAWIND GLOBAL PROTECTION pagara el exceso de la cobertura convenida en la póliza individual.

**III.h) CONDICIONES PARTICULARES** (\$, USD ó € Euros): Los servicios y Garantías Particulares del PLAN de ASISTENCIA contratado por el TITULAR se encuentran impresos en el CERTIFICADO o VOUCHER entregado al momento de su contratación y previo al inicio del viaje, conteniendo entre otras cosas las características del PLAN DE ASISTENCIA válidas al momento de su contratación, los datos personales, los números telefónicos en caso de requerir asistencia, las Condiciones Generales, sus exclusiones y límites de las coberturas, las cuales están expresadas en valores de dólares de los Estados Unidos (USD) o en Euros (€). Lo anterior se conoce como el CERTIFICADO o VOUCHER que conjuntamente con las Condiciones Generales conforman integralmente el presente contrato de Cobertura de prestación de servicios de asistencia en Viaje.

**III.i) DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:**

Los servicios de asistencia descritos bajo este artículo son los que la COMPAÑÍA ofrece a través de su PROVEEDOR. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente CONTRATO aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del PLAN DE ASISTENCIA que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR teniendo en cuenta sus respectivas carencias de acuerdo con el plan contratado. No será reconocido ningún derecho si la causa que diera origen al evento se encuentra incluido y especificado en las EXCLUSIONES GENERALES.

#### ARTICULO IV. DETALLE DE SERVICIOS:

##### IV. (1) y (2) Asistencia médica por accidente o enfermedad, incluye:

- **Consultas médicas:** se prestarán en caso de accidente o enfermedad repentina aguda e imprevista del TITULAR, siempre teniendo en cuenta que el objeto de este contrato no es el tratamiento definitivo sino la continuación del viaje o la repatriación al país de origen, en donde el TITULAR podrá tratarse definitivamente por su propia cuenta y/o plan de salud y/o póliza de seguro y/o obra social y/o empresa de medicina prepaga. El PROVEEDOR se reserva el derecho de escoger la más adecuada de las opciones de tratamiento propuestas por el equipo médico tratante. Cuando el TITULAR, sufriera un evento durante la vigencia del voucher y su internación fuera mayor que la vigencia del mismo, el PROVEEDOR tomara a cargo los gastos necesarios hasta la máxima cobertura contratada. (Esto incluye habitación de hospital, cirugías, medicamentos y máximo 10 terapias de recuperación física).  
En casos en que EL TITULAR se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por el proveedor antes de la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda hasta la cobertura máxima contratada.
- **Atención por especialistas:** Cuando sea indicado y autorizado por el Departamento Médico del PROVEEDOR.
- Exámenes médicos complementarios, seguimientos y controles estrictamente necesarios cuando sean indicados y autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR, hasta superar la emergencia. (incluido mujeres embarazadas hasta la semana 26).
- **Internaciones:** De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad y siempre que el Departamento Médico del PROVEEDOR así lo prescriba y autorice, se procederá a la internación del TITULAR en el Centro de Sanidad más próximo al lugar donde éste se encuentre.
- **Intervenciones quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico del PROVEEDOR y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del TITULAR a su país de origen. Si a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR y de los médicos tratantes fuese posible el regreso al país de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la devolución del paciente al país de origen del viaje, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todas las garantías o beneficios otorgados por su CERTIFICADO o VOUCHER.
- **Terapia intensiva:** Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la autorización del Departamento Médico del PROVEEDOR.
- **Terapia de recuperación física o fisioterapia:** se cubre en caso de traumatismo, bajo prescripción médica durante el viaje. (Máximo 10 terapias)
- **Traslado sanitario:** En caso de emergencia y si El PROVEEDOR lo juzga necesario, se organizará el Traslado Sanitario del TITULAR al Centro de

Sanidad más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico del PROVEEDOR considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda establecido que aún para casos de tratamientos y cirugías que ocurran en situaciones caracterizadas como emergencias, el Traslado Sanitario debe ser requerido y autorizado por el Departamento médico del PROVEEDOR.

Solo se cubrirán los servicios de transporte (taxis) que tengan comprobantes y que hayan sido previamente autorizados por el PROVEEDOR. El no cumplimiento de esta norma exime al PROVEEDOR de tomar a cargo la cobertura en la situación referida.

- **Repatriación sanitaria:** Se entiende por Repatriación Sanitaria el procedimiento efectuado para trasladar al TITULAR enfermo o accidentado, desde el lugar en que se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual y en el que debió ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER.

Solamente el Departamento médico del PROVEEDOR podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, estando al TITULAR o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la debida autorización del PROVEEDOR.

Esta repatriación asimismo deberá estar autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante. Si el TITULAR o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión de Departamento Médico del PROVEEDOR, ninguna responsabilidad recaerá sobre el PROVEEDOR por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del TITULAR y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra el PROVEEDOR. Cuando el Departamento Médico del PROVEEDOR, en acuerdo con el médico tratante, estime necesario y recomiende efectuar la Repatriación Sanitaria del TITULAR, esta se realizará en avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeto a disponibilidad de asientos o por el medio de transporte que el Departamento Médico considere más adecuado con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del TITULAR.

El PROVEEDOR se hará cargo del pago de tasas por cambio de fecha de boleto aéreo o a la emisión de un nuevo boleto aéreo en clase turista y sujeto a disponibilidad de plazas para ello el TITULAR deberá entregar al PROVEEDOR debidamente endosados el/los boleto/s de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

Desde el momento en que el TITULAR se encuentre internado hasta el día de viaje de regreso, esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico del PROVEEDOR, desde el lugar de internación hasta el aeropuerto de embarque, con la estructura de apoyo necesaria.

La Repatriación Sanitaria será siempre desde el lugar en que el TITULAR se encuentre en reposo ó accidentado hasta el aeropuerto de ingreso al País de

residencia habitual que consta como su domicilio y en el que debió ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER.

No será reconocido derecho a Repatriación Sanitaria si la causa que dio origen es a consecuencia de un evento que se encuentra expresamente indicada en las EXCLUSIONES GENERALES.

La COBERTURA y la VALIDEZ o VIGENCIA del CERTIFICADO o VOUCHER cesarán a partir del momento en que el TITULAR se encuentre de regreso en el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del TITULAR.

El TITULAR solo tendrá derecho a la Repatriación Sanitaria prevista en esta cláusula durante el período de VIGENCIA o VALIDEZ del CERTIFICADO o VOUCHER.

El PROVEEDOR, tomando en cuenta el bienestar del TITULAR, tiene en todo momento prioridad en las decisiones sobre la Repatriación Sanitaria del TITULAR.

Queda establecido que aún para casos de tratamientos y cirugías que ocurran en situaciones caracterizadas como emergencias, la Repatriación Sanitaria debe ser requerida y autorizada por el Departamento médico del PROVEEDOR.

- **Monto Máximo Global en Asistencia Médica por accidente o enfermedad en caso de evento múltiple con Límite agregado por Catástrofe:** El tope máximo global de las garantías o beneficios de asistencia médica por accidente o enfermedad tienen un Límite agregado por CATASTROFE (cualquier sea el número de beneficiarios) por evento de \$USD 500.000 (Quinientos mil dólares americanos) dicha suma de gastos es la que el PROVEEDOR abonará o distribuirá entre todos los TITULARES afectados por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes CONDICIONES GENERALES.

#### IV. (3) Medicamentos:

El PROVEEDOR se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante y aprobados por el Departamento Médico del PROVEEDOR. Los medicamentos cubiertos deben tener relación directa con el motivo de la solicitud de atención médica y estar relacionados con el diagnóstico. Los gastos realizados por el TITULAR para la compra de medicamentos previamente autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR serán pagados en el país dentro de los límites de la garantía o beneficio una vez retornado al país de origen, contra la presentación de la prescripción médica y facturas. No tendrán cobertura ni pago en el país de origen los gastos de medicamentos comprados para el tratamiento de enfermedades preexistentes, de disturbios o problemas de orden psicológico o emocional, enfermedades de transmisión sexual, medicamentos para el manejo ginecológico, tratamientos antimicóticos, suplementos y complementos alimenticios, etc., aún en el caso en que la consulta haya sido autorizada por el Departamento Médico del PROVEEDOR.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por TERRAWIND GLOBAL

PROTECTION, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia.

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

#### IV. (4) Odontología de urgencia:

A excepción de las restantes coberturas de gastos médicos esta garantía o beneficio es acumulativa y no por evento. Dentro de los límites del tope global especificado en la Garantía Particular del producto contratado, el PROVEEDOR se hará cargo solamente de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de la cobertura.

#### IV. (5) Traslado y gasto de Hotel de un familiar:

En caso de que la hospitalización de un TITULAR viajando no acompañado, fuese superior a cinco (5) días calendarios, El PROVEEDOR se hará cargo de un boleto aéreo ida y vuelta al país de origen del familiar, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un solo familiar de compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo ó Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

No será reconocido el derecho a esta COBERTURA si el motivo de la internación está incluido y forma parte de las EXCLUSIONES. No tendrá derecho a esta COBERTURA si el plazo de VALIDEZ o VIGENCIA está vencido al momento de solicitarlo. Este beneficio solo podrá tener aplicación si ha sido procesado y autorizado previamente por la Central de Asistencia del PROVEEDOR. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen bajo ninguna justificación o circunstancia.

En la eventualidad de pago en el país de origen del boleto aéreo, el valor a ser reintegrado será siempre el correspondiente a la tarifa en clase económica vigente al momento de ser adquirido y no podrá superar el tope especificado en la Garantía Particular de la COBERTURA contratada.

En caso de ser contemplado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA contratado, el TITULAR podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante según el plan contratado.

Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotel, se entienden estos limitados exclusivamente al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, u otro cualquiera. (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

#### IIV. (6) Gastos de hotel por convalecencia:

Cuando el médico tratante autorizado por el Departamento Médico del PROVEEDOR prescriba reposo forzoso al TITULAR que hubiese estado internado al menos cinco (5) días y a su salida deba obligatoriamente cumplirlo, el



PROVEEDOR solo cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA, hasta un máximo de diez (10) días. El TITULAR deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias del PROVEEDOR a fin de ser autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido.

#### IV. (7) Acompañamiento de menores:

Si el TITULAR viajara como único acompañante de menores de 18 años también TITULARES de un CERTIFICADO o VOUCHER y por causa de enfermedad o accidente, constatado por el Departamento Médico del PROVEEDOR, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, el PROVEEDOR organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen por el medio que considere más adecuado.

#### IV. (8) Repatriación de restos:

En caso de fallecimiento del TITULAR durante la vigencia de la tarjeta de asistencia, los familiares podrán optar por una de las dos alternativas siguientes:

- El PROVEEDOR organizará y sufragará la repatriación de los restos mortales del TITULAR 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 las Garantías Particulares incluyendo trámites administrativos y transporte de los restos mortales.
- El PROVEEDOR 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 las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA contratado.

Están expresamente excluidos y no tomados a cargo del PROVEEDOR los gastos de féretro definitivo, los traslados dentro del país de residencia habitual, los trámites funerarios, las ceremonias religiosas y cultos, las ceremonias con familiares y amigos, los gastos de inhumación. En cualquiera de las dos alternativas, todas las previsiones deberán ser tramitadas por la Central operativa del PROVEEDOR, estando la familia o la agencia de viajes impedida de actuar sin previa autorización expresada y por escrito de la Central Operativa del PROVEEDOR.

No se encuentran contemplados en ninguna circunstancia, gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido por lo que el PROVEEDOR no tomará a cargo ningún gasto de terceros. El PROVEEDOR solamente se hará cargo previa autorización expresada y por escrito de la Central Operativa del PROVEEDOR de la penalidad por cambio de fecha de un boleto aéreo, en clase turista y sujeto a disponibilidad de espacio, solamente para un familiar del fallecido en compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo ó Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa) cuando dicho acompañante sea TITULAR de un CERTIFICADO o VOUCHER con igual validez y vigencia del fallecido y su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso.

#### IV. (9) Viaje de regreso anticipado por fallecimiento o enfermedad grave de un familiar.

Si el TITULAR se viere obligado a retornar a su país de residencia habitual por fallecimiento\*, accidente\* o enfermedad grave\* de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa). Entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización de más de 5 días, el PROVEEDOR se hará cargo de la diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso del TITULAR en clase turista, cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso o bien se hará cargo de un boleto aéreo nuevo sencillo en clase turista y sujeto a disponibilidad de plazas. Para acceder a este beneficio el TITULAR debe contar con un boleto redondo con origen en el país de residencia habitual. El regreso deberá realizarse en una fecha posterior inmediata al fallecimiento del familiar. No tendrá derecho a esta prestación si el evento se da fuera de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER. Atención. Tanto para esta garantía o beneficio como para cualquier otra que comporte la no utilización del boleto de transporte inicialmente previsto por el TITULAR, el PROVEEDOR recuperará siempre dicho boleto de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de Asistencia.

**\*No aplicará el regreso anticipado al país de residencia si el fallecimiento, el accidente o la enfermedad grave son a causa o consecuencia de una preexistencia.**

#### IV. (10) Regreso anticipado por enfermedad o accidente del titular.

El PROVEEDOR se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del TITULAR en clase turista o económica, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a raíz de una enfermedad o accidente del TITULAR. Este beneficio solo será aplicable cuando el TITULAR hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central de Asistencia del PROVEEDOR.

#### IV. (11) Regreso anticipado por siniestro en domicilio del titular.

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un TITULAR, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, el PROVEEDOR tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que EL TITULAR se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia. Esta solicitud de Asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Asistencias del PROVEEDOR del original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso.

No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido.

#### IV. (12) Gastos por vuelo demorado.

Si el vuelo contratado por medio de una línea aérea comercial regular (excluyendo vuelo charter) del TITULAR fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente para él y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, el PROVEEDOR reintegrará hasta el tope de la garantía o beneficio convenido por gastos de hotel, comunicaciones, alimentos y artículos de primera necesidad realizados por el TITULAR durante el lapso de la demora y contra presentación de sus comprobantes, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del TITULAR. Para percibir este pago en el país de origen, el TITULAR deberá haberse comunicado previamente con la Central de Asistencias del PROVEEDOR antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho. Este servicio solo se prestará en una ciudad de tránsito que esté a más de 100km del lugar de residencia habitual del TITULAR. Este servicio no se brindará si el TITULAR viajara con un boleto de avión sujeto a disponibilidad de espacio, ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el CERTIFICADO o VOUCHER, no se brindará en el destino final del viaje DEL TITULAR.

Esta garantía no tendrá aplicación si la demora del vuelo es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor".

Atención: Tanto para esta garantía o beneficio como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería.

#### IV. (13) GARANTIA DE CANCELACIÓN DE VIAJE "TODA CAUSA", Reprogramación O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA"

##### CONDICIONES PARTICULARES

Esta garantía está excluida en algunos PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquirido por Ud. Si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figuro este SERVICIO es porque el PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no cubre ni ofrece este servicio. Vigencia particular de la cláusula 13: Los servicios de la presente cláusula rigen desde la fecha de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER y finalizan por completo a la fecha de final de la VALIDEZ o VIGENCIA.

- En el caso de boletos de avión: Para obtener este beneficio el voucher deberá comprarse máximo 1 día hábil después de haber adquirido los boletos aéreos, aplicando los deducibles correspondientes de acuerdo con el motivo de la cancelación. En el caso de boletos aéreos no emitidos pero incluidos en paquetes turísticos y/o grupos el voucher deberá haber sido adquirido desde el primer abono.
- Para cualquier otro gasto: el voucher deberá comprarse como máximo 3 días hábiles después de haber reservado y pagado los mismos. En el caso de paquetes turísticos el voucher deberá haber sido adquirido desde el primer abono.

Para acceder a este beneficio es necesario contar con el boleto aéreo que indique las políticas de cancelación aplicables; En caso de que se trate de un billete con vigencia de un año será necesario esperar la fecha de vencimiento de este para ser abonado.

#### GENERALIDADES Y DEFINICIONES

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no es una compañía de seguros, ni suscribe con sus tarjetahabientes póliza de seguro alguna. Los seguros incluidos en los productos TERRAWIND GLOBAL PROTECTION - así como las garantías suplementarias - están amparados por pólizas contratadas con compañías de seguros locales, mismas que pueden ser consultadas en la oficina local de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION.

El presente Suplemento por usted elegido y adquirido mejora y sustituye la Garantía de Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje incluida sin cargo en su Servicio de Asistencia brindado por TERRAWIND GLOBAL PROTECTION. Si su Servicio de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no incluye esta garantía, el presente Suplemento permite adicionar este beneficio a las Condiciones Particulares del mismo.

La adquisición del Suplemento se indicará en su voucher bajo la cláusula GARANTIA DE CANCELACION, REPROGRAMACION E INTERRUPCION DE VIAJE.

El presente Suplemento es aplicable exclusivamente a productos de validez internacional.

La elección y adquisición del presente beneficio "SUPLEMENTO DE GARANTIA DE CANCELACION, REPROGRAMACION E INTERRUPCION DE VIAJE" implica por parte del titular el conocimiento y la aceptación de los términos y exclusiones del servicio estipulado en las presentes condiciones de contratación.

#### **TITULARES**

Personas naturales, que adquieran la Garantía Suplementaria con el fin de amparar viajes internacionales. En el caso de viajes familiares y/o grupales que comparten el mismo viaje, es importante que cada integrante adquiera el beneficio.

#### **BENEFICIARIOS**

Titular de la tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION que contrató el suplemento.

#### **SUMA GARANTIZADA INDIVIDUAL**

Corresponde al valor contratado según opción seleccionada. En caso de compra de pasajes aéreos o paquetes turísticos pagados en moneda diferente a la moneda oficial del país emisor del voucher el valor titular será el equivalente al valor en esa moneda multiplicado por la tasa de cambio comprador del Sistema de Administración Tributaria a la fecha de emisión del voucher en el país de origen.

#### VIGENCIA CERTIFICADOS o VOUCHERS INDIVIDUALES

**Reprogramación del Viaje:** Desde el momento de emisión del certificado hasta máximo 18 meses.

**Cancelación de Viaje:** Desde el momento de emisión del certificado hasta máximo 18 meses. La vigencia termina cuando inicia el viaje.

**Interrupción de Viaje:** Desde el momento que adquiere el paquete turístico o pasaje en la agencia de viajes, hasta el momento de su llegada al puerto del lugar de residencia, hasta máximo 18 meses.

#### COBERTURAS

**Cancelación de Viaje:** Cuando el titular haya tenido que cancelar el viaje definitiva y totalmente por las causales indicadas más adelante.

**Reprogramación del Viaje:** Cuando el titular haya tenido que reprogramar el viaje total a una fecha a futuro por las causales indicadas más adelante y antes del inicio del viaje.

**Interrupción del Viaje:** Cuando el TITULAR haya tenido que interrumpir el viaje y regresar a su país por las causales indicadas más adelante. Aplica solamente en MULTICAUSA y no aplica en TODA CAUSA.

Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje

#### LIMITES DE EDAD

Límite Edad Mínima 1 año

Límite Edad Máxima 75 años.

Límite Edad Máxima de validez 74 años más 364 días al momento de la contratación del viaje.

\*Existen algunos convenios comerciales permiten que el límite de edad sea hasta 84 años.

Para las tarjetas anuales o multiviajes esta cobertura solo aplicara para el primer viaje siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas.

El cliente podrá adquirir un seguro de cancelación por separado para viajes posteriores.

#### IV. (13 a) -GARANTÍA DE CANCELACIÓN O REPROGRAMACIÓN DE VIAJE "TODA CAUSA"

##### CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

El PRESTADOR resarcirá el valor de los depósitos irrecuperables que el TITULAR haya pagado antes del viaje según el convenio suscrito entre el cliente y el operador turístico o agencia de viajes. (Este beneficio puede aplicar para los pagos realizados con puntos bancarios, tarjetas de lealtad/recompensas y/o regalos que una entidad hace a un cliente)

- En el caso de boletos de avión: Para obtener este beneficio el voucher deberá comprarse máximo 1 día hábil después de haber adquirido los boletos aéreos, aplicando los deducibles correspondientes de acuerdo con el motivo de la cancelación. En el caso de boletos aéreos no emitidos pero incluidos en paquetes turísticos y/o grupos el voucher deberá haber sido adquirido desde el primer abono.

- Para cualquier otro gasto: el voucher deberá comprarse como máximo 3 días hábiles después de haber reservado y pagado los mismos. En el caso de paquetes turísticos el voucher deberá haber sido adquirido desde el primer abono.
- a) El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 3 días hábiles después de haber reservado y pagado por el servicio y que este no se encuentre en cargos de cancelación; En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, reintegraremos solamente el monto no penalizado por la naviera u operador turístico. (El PROVEEDOR tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de todos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con el PROVEEDOR)
- b) Que la cancelación del viaje sea informada a la Central Operativa al menos 24 horas antes de la fecha de inicio del mismo ya sea el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.

Cuando el titular haya pagado con anticipación los costos de transporte, alojamiento, matriculas, excursiones y en general cualquier gasto correspondiente al viaje y no habiendo iniciado dicho viaje tenga que cancelarlo con antelación al mismo o interrumpirlo durante su viaje. En el caso de interrupción solo se tomarán a cargo los servicios no iniciados por el TITULAR.

Para cualquiera de los amparos mencionados, se reconocerá al titular hasta el límite contratado indicado en el voucher , los gastos adicionales en que incurra por motivos de multas y sanciones generadas por la reprogramación, interrupción ó cancelación del viaje al exterior que involucre pasajes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, así como los valores que no se recuperen o reintegren por la cancelación definitiva del viaje, los cuales incluyen los días no disfrutados de su viaje, la pérdida de excursiones programadas, valor de boletos para shows, eventos deportivos o públicos, cursos cortos (menores a 6 meses), siempre y cuando hayan sido reportados y su programación esté dentro de las fechas de vigencia sin exceder el límite titular contratado.

#### **IMPORTANTE:**

- Cuando la reprogramación o cancelación de viaje se produzca por los motivos de las causales consignadas en los incisos mencionados más adelante 13-14-15-16-17 a la suma a pagar por concepto de indemnización se le deducirá el diez por ciento (10%) a cargo del titular.
- Cuando la reprogramación o cancelación de viaje se produzca por el motivo de la causal consignada en el inciso 18) a la suma a pagar por concepto de indemnización se le deducirá el veinticinco por ciento (25%) a cargo del titular.
- El deducible será aplicado sobre los gastos adicionales en que incurra el titular por motivo de multas y sanciones generadas del contrato suscrito por el titular para viajes internacionales. En el caso particular de la

reprogramación cubriremos solamente las penalidades aplicadas por el proveedor del servicio más no la extensión o disminución del viaje.

Este beneficio cuenta con un monto máximo global de \$USD 20,000 USD (cualquier sea el número de beneficiarios). Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES siempre que la cancelación sea por “Toda causa”  
Se considera el monto máximo global cuando cancela más de 1 persona del grupo.  
Se consideran grupos cuando la fecha de compra es el mismo día.

## **EXCLUSIONES**

### **Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje**

Este es un Suplemento de riesgos nombrados, por tanto, solo cubre los hechos expresamente relacionados. Los eventos no relacionados no tienen cobertura. Tampoco son objeto de la cobertura los hechos originados directa o indirectamente o que se deriven de: Eventos no denunciados dentro de las 24 horas de ocurrido el evento de motivo de la cancelación.

Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje

### **LIMITES DE EDAD**

Límite Edad Mínima 1 año

Límite Edad Máxima 75 años.

Límite Edad Máxima de validez 74 años más 364 días al momento de la contratación del viaje.

\*Existen algunos convenios comerciales permiten que el límite de edad sea hasta 84 años.

La reprogramación ó cancelación del viaje debe ser consecuencia de una de las causales relacionadas a continuación:

### **SIN DEDUCIBLE**

1. Por fallecimiento\*, accidente\* o enfermedad grave\* de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa). Se entiende por enfermedad grave una alteración de la salud que impida el inicio del viaje y que sea comprobable medicamente, que la misma no se encuentre incluida en las EXCLUSIONES GENERALES, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR imposibilite al TITULAR iniciar el viaje en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.  
**\*No aplicará si el fallecimiento, el accidente o la enfermedad grave son a causa o consecuencia de una preexistencia.**
2. Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.
3. Daños que, por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica.
5. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional ó Provincial.

6. Recepción por entrega en adopción de un niño.
7. Atención de emergencia por parto de la asegurada o de la conyugue y/o compañera permanente del titular.
8. Complicaciones del embarazo de la TITULAR, antes de la semana 30, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR se encuentre imposibilitada de iniciar el viaje en la fecha de inicio de vigencia indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER.
9. Pérdida de documentos 48 hrs. antes de la salida.
10. Despido laboral comprobado con fecha posterior a la emisión del CERTIFICADO o VOUCHER y que el evento no sea a consecuencia de una causa especificada en la EXCLUSIONES GENERALES.
11. Si la persona que es acompañante del TITULAR en el paquete contratado se viese obligada a anular el viaje por la cancelación del TITULAR por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende por acompañante a la persona que comparte el mismo viaje con iguales condiciones y fechas de vigencia del TITULAR. Deberá, por lo tanto, hospedarse en el mismo hotel, viajar en la misma cabina de crucero o viajar en el mismo tour y que sea poseedor(a) y TITULAR a su vez de un CERTIFICADO o VOUCHER emitido por el mismo PROVEEDOR de asistencia.
12. Cancelación de boda de titulares (s)

#### **CON 10% DEDUCIBLE**

13. Desastres naturales tales como temblor, terremoto, maremoto o tsunami, huracán, ciclón tornado, inundaciones o vientos fuertes, que sucedan en la ciudad de residencia del titular o en la ciudad de destino y que le impidan realizar el viaje y/o le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y/o despegar de la respectiva ciudad afectada.
14. Si dentro de los 15 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario, el titular o su acompañante pierden documentos que le imposibiliten iniciar o continuar el viaje programado.
15. Cancelación de vacaciones con carta de la empresa del titular.
16. Cambio de trabajo del titular presentando certificado de egreso e ingreso.
17. No aprobación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del o se realiza por lo menos 72 horas antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).

#### **CON 25% DEDUCIBLE**

18. Voluntad Propia del cliente para cancelar por cualquier motivo. Dicha causal NO APLICA para INTERRUPCION DE VIAJE.

### **IV. (13 b) -GARANTÍA CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE “MULTICAUSA”**

#### **CONDICIONES DE CONTRATACIÓN**

El PRESTADOR resarcirá el valor de los depósitos irrecuperables que el TITULAR haya pagado antes del viaje según el convenio suscrito entre el cliente y el operador



turístico o agencia de viajes. Este beneficio puede aplicar para los pagos realizados con puntos bancarios, tarjetas de lealtad/recompensas y/o regalos que una entidad hace a un cliente) Las condiciones para que se dé esta contratación son:

- En el caso de boletos de avión: Para obtener este beneficio el voucher deberá comprarse máximo 1 día hábil después de haber adquirido los boletos aéreos, aplicando los deducibles correspondientes de acuerdo con el motivo de la cancelación. En el caso de boletos aéreos no emitidos pero incluidos en paquetes turísticos y/o grupos el voucher deberá haber sido adquirido desde el primer abono.
  - Para cualquier otro gasto: el voucher deberá comprarse como máximo 3 días hábiles después de haber reservado y pagado los mismos. En el caso de paquetes turísticos el voucher deberá haber sido adquirido desde el primer abono.
- a) El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 3 días hábiles después de haber reservado y pagado por el servicio y que este no se encuentre en cargos de cancelación; En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, reintegraremos solamente el monto no penalizado por la naviera u operador turístico. (El PROVEEDOR tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de todos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con el PROVEEDOR)
- b) Que la cancelación del viaje sea informada a la central operativa al menos 24 horas antes de la fecha de inicio del mismo, ya sea el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.

Cuando el titular haya pagado con anticipación los costos de transporte, alojamiento, matriculas, excursiones y en general cualquier gasto correspondiente al viaje y no habiendo iniciado dicho viaje tenga que cancelarlo con antelación al mismo o interrumpirlo durante su viaje. En caso de interrupción solo se tomarán a cargo los servicios no iniciados por EL TITULAR.

Para cualquiera de los amparos mencionados, se reconocerá al titular hasta el límite contratado indicado en el voucher, los gastos adicionales en que incurra por motivos de multas y sanciones generadas por la reprogramación, cancelación o interrupción del viaje al exterior que involucre pasajes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, así como los valores que no se recuperen o reintegren por la cancelación definitiva del viaje, los cuales incluyen los días no disfrutados de su viaje, la pérdida de excursiones programadas, valor de boletos para shows, eventos deportivos o públicos, cursos cortos (menores a 6 meses), siempre y cuando hayan sido reportados y su programación esté dentro de las fechas de vigencia sin exceder el límite titular contratado.

#### **IMPORTANTE:**

Cuando la reprogramación, cancelación o interrupción de viaje se produzca por los motivos de las causales consignadas en los incisos mencionados más adelante 13-14-15-16-17 a la suma a pagar por concepto de indemnización se le deducirá el diez por quince (10%) a cargo del titular.

El deducible será aplicado sobre los gastos adicionales en que incurra el titular por motivo de multas y sanciones generadas del contrato suscrito por el titular para viajes internacionales. En el caso particular de la reprogramación cubriremos solamente las penalidades aplicadas por el proveedor del servicio, más no la extensión del viaje.

Este beneficio cuenta con un monto máximo global de \$USD 100,000 USD (cualquier sea el número de beneficiarios). Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES siempre que la cancelación sea por "Multi causa" Se considera el monto máximo global cuando cancela más de 1 persona del grupo. Se consideran grupos cuando la fecha de compra es el mismo día.

## **EXCLUSIONES**

### **Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje**

Este es un Suplemento de riesgos nombrados, por tanto, solo cubre los hechos expresamente relacionados. Los eventos no relacionados no tienen cobertura. Tampoco son objeto de la cobertura los hechos originados directa o indirectamente o que se deriven de: Eventos no denunciados dentro de las 24 horas de ocurrido el evento de motivo de la cancelación.

### **Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje**

#### **LIMITES DE EDAD**

Límite Edad Mínima 1 año

Límite Edad Máxima 75 años.

Límite Edad Máxima de validez 74 años más 364 días al momento de la contratación del viaje.

\*Existen algunos convenios comerciales permiten que el límite de edad sea hasta 84 años.

La reprogramación, interrupción o cancelación del viaje debe ser consecuencia de una de las causales relacionadas a continuación:

## **SIN DEDUCIBLE**

1. Por fallecimiento\*, accidente\* o enfermedad grave\* de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa). Se entiende por enfermedad grave una alteración de la salud que impida el inicio del viaje y que sea comprobable medicamente, que la misma no se encuentre incluida en las EXCLUSIONES GENERALES, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR imposibilite al TITULAR iniciar el viaje en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.

**\*No aplicará si el fallecimiento, el accidente o la enfermedad grave son a causa o consecuencia de una preexistencia.**

2. Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.

3. Daños que, por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica.
5. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional ó Provincial.
6. Recepción por entrega en adopción de un niño.
7. Atención de emergencia por parto de la asegurada o de la conyugue y/o compañera permanente del titular.
8. Complicaciones del embarazo de la TITULAR, antes de la semana 30, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR se encuentre imposibilitada de iniciar el viaje en la fecha de inicio de vigencia indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER.
9. Pérdida de documentos 48 hrs antes de la salida
10. Despido laboral comprobado con fecha posterior a la emisión del CERTIFICADO o VOUCHER y que el evento no sea a consecuencia de una causa especificada en la EXCLUSIONES GENERALES.
11. Si la persona que es acompañante del TITULAR en el paquete contratado se viese obligada a anular el viaje por la cancelación del TITULAR por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende por acompañante a la persona que comparte el mismo viaje con iguales condiciones y fechas de vigencia del TITULAR. Deberá, por lo tanto, hospedarse en el mismo hotel, viajar en la misma cabina de crucero o viajar en el mismo tour y que sea poseedor(a) y TITULAR a su vez de un CERTIFICADO o VOUCHER emitido por el mismo PROVEEDOR de asistencia.
12. Cancelación de boda de titulares (s)

#### CON 10% DEDUCIBLE

13. Desastres naturales tales como temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán, ciclón tornado, inundaciones o vientos fuertes, que impidan realizar el viaje y/o le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y/o despegar de la ciudad donde se encontrara el titular.
14. Si dentro de los 15 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario, el titular o su acompañante pierden documentos que le imposibiliten iniciar o continuar el viaje programado.
15. Cancelación de vacaciones con carta de la empresa del titular.
16. Cambio de trabajo del titular presentando certificado de egreso e ingreso.
17. No aprobación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del Suplemento se realiza por lo menos 72 horas antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).

Las cancelaciones, reprogramaciones e interrupción de viajes deben reportarse a la central de central de asistencia de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION puede comunicarse desde cualquier parte del mundo vía WhatsApp al +57 316-763-6033 o vía operadora (call collect/cobro revertido) al +1 (954) 306 0611 o también llamando a estos números desde:

Alemania	0 800 7237 977
Argentina	0 800 6662 363
Brasil	0 800 0380 622
España	900 838 022 / 900 938 719
Francia	0805 089 450
Italia	800 794 540
México	52 5546 6244519 / 1866 261 1935
Portugal	0800 180 143
USA	+1 954 271 0202 / 1 888 816 1811
Reino Unido	0808 2347 454

O vía correo electrónico a la dirección: [assistance@twglobalprotection.com](mailto:assistance@twglobalprotection.com)  
Si está viajando por el resto del mundo, o por alguna razón no se puede comunicar a la central de asistencia, por favor llamar vía operadora (Call collect/cobro revertido) a Miami +1 (954) 306 0611. O vía correo electrónico a la dirección: [assistance@twglobalprotection.com](mailto:assistance@twglobalprotection.com)

Para hacer la llamada Call Collect/Cobro revertido, deberá informarlo a la recepcionista del hotel o a la operadora del teléfono que desea hacer una llamada de estas características. Si el país en donde Ud. se encuentra no admite el sistema de comunicación Call Collect/Cobro Revertido, efectúe la llamada a su cargo y a su regreso presente el comprobante para su pago (debe venir el no. de teléfono de la central de asistencias).

## DOCUMENTOS NECESARIOS PARA OBTENER EL BENEFICIO

Para todos los casos se solicitará al titular o beneficiario según sea el caso los comprobantes de venta de los prestadores del viaje, donde se indique el valor reembolsable y el valor no reembolsable de cada uno de sus servicios y una declaración jurada de no recibo de ningún otro reintegro. De la indemnización se deducirá cualquier reintegro que el titular o Beneficiario haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. El reintegro se limita a la suma asegurada contratada.

El TITULAR deberá presentar la documentación y respaldos necesarios para la evaluación de su reembolso hasta 12 meses después de ocurrido el evento. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún tipo de reembolso.

### **Para la atención de Cancelación de Viaje por: Muerte o Incapacidad**

1. Formato de Reclamación.
2. Certificado de Defunción y/o acta de levantamiento de cadáver.
3. Fotocopia de documento de identificación.
4. Certificación emitida por autoridad medica competente donde se indique la incapacidad (clínica, EPS, Junta Medica Calificadora).
5. Documentos de los beneficiarios que acrediten parentesco con el titular.
6. Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

Para la atención de Cancelación de Viaje por: Designación de Jurado de Votación

1. Formato de Reclamación.
2. Certificado Electoral emitido por la Cámara Nacional Electoral del Poder Judicial de la Nación.
3. Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
4. Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios

**Para la atención de Cancelación de Viaje por: Parto o Complicaciones en el embarazo**

1. Formato de Reclamación.
2. Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
3. Registro Civil de Nacimiento o Certificado de la Clínica
4. Entidad Médica que atendió el parto y/o reporte médico.
5. Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Para la atención de Cancelación de Viaje por: Pérdida de Documentos.**

1. Formato de Reclamación.
2. Denuncio ante la Autoridad Competente.
3. Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Para la atención de Cancelación de Viaje por: Daño en vivienda.**

1. Formato de Reclamación.
2. Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido.
3. Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
4. Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Para la atención de Cancelación de Viaje por: Desastres naturales.**

1. Formato de Reclamación.
2. Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido.
3. Fotocopia de la cedula de ciudadanía.
4. Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Para la atención de Cancelación de Viaje por: No aprobación de visa.**

1. Formato de Reclamación.
2. Fotocopia del pasaporte.
3. Carta de negación de visado.

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se reserva el derecho de solicitar al reclamante documentación adicional en caso de considerarlo necesario.

#### IV. (14) Seguimiento de viaje / Crucero:

El PROVEEDOR se hará cargo del costo de un boleto en clase económica, de un solo sentido, desde el puerto de embarque hasta el siguiente puerto de escala del crucero contratado, si EL TITULAR inicialmente se perdió la salida programada del crucero debido a un vuelo de conexión retardada por más de (6) horas de la hora

programada. Este beneficio se paga como reembolso, previa presentación de los recibos apropiados y el informe de la compañía aérea (PIR).

#### IV. (15) Sustitución de ejecutivos:

En caso de que el TITULAR se encontrase en viaje de negocios en el exterior y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, el PROVEEDOR se hará cargo del pasaje de ida y vuelta en clase turista, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta un máximo de 80 dólares diarios durante cinco días.

Para que esta garantía sea efectiva el TITULAR deberá comunicar a la Central de Asistencias del PROVEEDOR dentro de las 24 horas de sucedido el evento y haya sido expresamente autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen sin ninguna justificación.

Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotel, se entienden estos limitados exclusivamente al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, etc. (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

#### IV. (16) Transmisión de mensajes urgentes:

La Central Operativa del PROVEEDOR transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en el PLAN DE ASISTENCIA.

#### IV. (17) Localización y Asistencia en caso de extravío de documentos, boletos aéreos y/o equipajes:

El PROVEEDOR asesorará e informará al TITULAR con todos los medios a su alcance para la denuncia del extravío, robo o hurto de su equipaje y efectos personales. Para intentar localizar equipajes que hayan sido despachados en la bodega del mismo vuelo en el que viaja el titular el PROVEEDOR pondrá a disposición los servicios de su Central de Asistencia para realizar el seguimiento de la búsqueda que realiza la línea aérea que tomó a cargo el reclamo. EL PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna por equipajes extraviados y no localizados por la línea aérea.

#### IV. (18) Línea de consulta:

Hasta las 24 horas anteriores al día de su partida, el TITULAR de un CERTIFICADO o VOUCHER podrá solicitar a la Central de Asistencia del PROVEEDOR informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino. El Beneficiario será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia concierge; este servicio es netamente informativo.

#### IV. (19) Compensación Complementaria por pérdida total y definitiva de equipaje en línea aérea comercial:

La suma de la indemnización de la compañía aérea y de la compensación complementaria del PROVEEDOR será la misma según el plan adquirido.

La indemnización se refiere exclusivamente a equipaje despachado en bodega de aeronave, en vuelo comercial sujeto a la reglamentación de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA.)

Para la obtención de esta compensación rigen los siguientes términos y condiciones:

- Que la Central de Asistencia del PROVEEDOR haya sido notificada del hecho por el TITULAR antes de abandonar el Aeropuerto donde se registró la pérdida y se emitió el P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario de denuncia ante la compañía aérea.
- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional ó domestico de conexión internacional.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en bodega.
- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado al personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al TITULAR al finalizar el viaje.
- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado al beneficiario la indemnización prevista por ella.
- En caso de que la línea aérea le ofreciere al beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes, el PROVEEDOR procederá a pagar la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

**EXCLUSIONES PARTICULARES:** En ningún caso el PROVEEDOR responderá cuando:

1. El TITULAR sea un funcionario o empleado o miembro de la tripulación del medio de transporte que dio origen al acontecimiento.
2. La retención o aprehensión del equipaje sea por parte de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
3. En ningún caso el PROVEEDOR responderá por faltantes roturas y/o daños, totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en las/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo.

**En caso de extravío de equipaje, siga estas instrucciones:**

1. Inmediatamente constatada la falta de equipaje, diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes, solicite y complete el formulario P.I.R.
2. Antes de abandonar el Aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia del PRESTADOR, a efectos de notificar el extravío de su equipaje indicando el número del formulario P.I.R. para seguimiento del mismo ante la línea aérea.

**Al regresar a su país de origen y una vez percibida la indemnización de la línea aérea:**

Presentar a las oficinas de la COMPAÑÍA la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. + Documento o Pasaporte + CERTIFICADO o VOUCHER
- Recibo de la indemnización ya percibida por el TITULAR de la línea aérea.

El TITULAR solo tendrá derecho a recibir la cobertura una única vez de acuerdo con las garantías del PLAN DE ASISTENCIA adquirida, sin importar la cantidad de volúmenes y eventos por puedan ocurrir durante la vigencia de su CERTIFICADO o VOUCHER, incluso si el mismo tiene validez anual. Los productos Multi-trip podrán recibir el beneficio máximo 2 veces.

Esta garantía se refiere a un único TITULAR. En el caso de equipaje extraviado a nombre de varios beneficiarios, el pago en el país de origen será dividido entre los mismos siempre que sus nombres figuren en el formulario P.I.R.

El pago en el país de origen será pagado al beneficiario en el país de origen donde fue adquirido el CERTIFICADO o VOUCHER en el plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de recibo de la documentación completa.

Este seguro está excluido en algunos PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquirido por usted, si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figura este SERVICIO, es porque el PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no cubre ni ofrece este servicio.

#### IV. (20) Compensación de gastos de primera necesidad por demora en la entrega del equipaje:

Si el equipaje no es localizado dentro de las primeras seis (6) horas de arribo del vuelo y del momento en que la Central de Asistencias del PROVEEDOR reciba el llamado del TITULAR, El PROVEEDOR reintegrará al TITULAR hasta el monto máximo especificado en el PLAN DE ASISTENCIA los gastos ocasionados para la compra en artículos de primera necesidad, tales como:

- a) **Artículos de Higiene personal:** cepillo dental, pasta dental, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, rasuradora (no eléctrica), cepillo de cabello, shampoo, acondicionador de cabello, jabón de baño, crema hidratante.
- b) **Ropa:** ropa interior, calcetines, pijamas, pantalones, camiseta, falda, vestido, short, sweater, chamarra y/o camisa.
- c) **Zapatos:** tenis, sandalias, botas y/o zapatos de vestir,

(la enumeración es taxativa y no enunciativa) realizados durante el lapso ocurrido entre la denuncia y la entrega por parte de la Línea Aérea.

Si el equipaje no fuera localizado posteriormente a las treinta y seis (36) horas contadas desde la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó a la Central Operativa del PROVEEDOR, el TITULAR podrá recibir un monto adicional para los mismos efectos y contra la presentación de comprobantes por concepto de gastos en artículos de primera necesidad realizados durante el lapso de tiempo



ocurrido entre la denuncia y la entrega por parte de la Línea Aérea hasta el monto máximo especificado en el PLAN DE ASISTENCIA contratado.

Para acceder a este servicio del PLAN DE ASISTENCIA, el TITULAR deberá haberse comunicado dentro de las primeras seis (6) horas de arribo del vuelo y nuevamente a las treinta y seis (36) horas contadas desde la hora de arribo del vuelo. Para hacer efectivo el pago en el país de origen el TITULAR deberá presentar constancia del día y hora en que la Línea Aérea le hizo entrega de su equipaje.

**Restricciones:**

No se contemplarán dentro de este beneficio los siguientes artículos: medicamentos, cremas dermatológicas, maquillajes, bloqueadores solares, trajes de baño, gorras, sombreros, lentes de sol, accesorios, perfumes, bufandas, pashminas y complementos, relojes, cargadores, cables de conexiones, maletas, bolsas, carteras, artículos de tecnología, ropa deportiva, alimentos y/o traslados.

Este servicio del PLAN DE ASISTENCIA no se brindará en el viaje de regreso al País de residencia habitual del TITULAR o país emisor del CERTIFICADO o VOUCHER

Este servicio solo se prestará en una ciudad de tránsito que esté a más de 100km del lugar de residencia habitual del TITULAR. Este servicio no se brindará si el TITULAR viajara con un boleto de avión sujeto a disponibilidad de espacio, ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el CERTIFICADO o VOUCHER, no se brindará en el destino final del viaje DEL TITULAR.

[IV \(20.a\) Compensación por saqueo/daño de equipaje: \(Este beneficio aplica solo para convenios previamente especificados\)](#)

**1. VIGENCIA**

Este seguro contra saqueo es válido únicamente en el período de viaje hasta una suma asegurada de US\$ 300.00 monto global asegurado por todas las maletas y es válido solo en viajes internacionales, si el saqueo ocurre en un vuelo doméstico, el proveedor quedará excluido de cualquier responsabilidad.

**CONCEPTOS:**

**EQUIPAJE:** Bienes propiedad del ASEGURADO personales que lleva para su viaje dentro de sus maletas.

**SAQUEO:** Robo, toma o apoderamiento sin justa causa, ilegal e indiscriminado, de bienes contenidos en una o varias maletas.

**AEROLÍNEA:** empresa legalmente constituida y autorizada a prestar el servicio de transporte público de pasajero con rutas establecidas, y sujeta a itinerarios regulares utilizando aeronaves y cuyos vuelos se realizan entre aeropuertos terrestres legalmente establecidos.

**BIENES PROTEGIDOS**

Joyas, relojes, gemas, pieles, lentes de sol, cámaras y equipos fotográficos, videocámaras, equipos deportivos, computadoras, radios y otros artículos electrónicos dentro de las maletas del TITULAR cuyo valor unitario o por juego sea menor o equivalente a \$ 5, 000.00 M.N.

Los bienes protegidos solo estarán cubiertos en los casos en que los daños o la pérdida parcial contra el equipaje, se haya generado mientras el equipaje se encontraba bajo la custodia de la línea Aérea. Para efectos de las presentes Condiciones Generales, el equipaje entra bajo la Custodia de la Línea Aérea desde el instante en que el ASEGURADO documenta el equipaje en los mostradores y termina en el momento en que el ASEGURADO llega a tierra y toma la custodia y control de su equipaje.

### **SAQUEO**

Daños directos o pérdida parcial comprobados, de bienes personales incluidos en el apartado de los BIENES PROTEGIDOS, causados por el saqueo o pillaje de cada maleta cubierta por el seguro, siempre y cuando se encuentre(n) bajo la custodia de la Línea Aérea, y hayan sido debidamente documentadas por el ASEGURADO y la Línea Aérea haya proporcionado el ticket correspondiente de recibo de la maleta. El seguro aplica únicamente en la sustracción parcial de objetos, y no cubre el extravío total del equipaje, también está excluido cualquier daño o deterioro físico cometido a la o las “maletas” que contengan el equipaje cubierto en el presente seguro.

### **BIENES EXCLUIDOS**

- Equipaje enviado antes de la fecha de vigencia o salida del ASEGURADO.
- Boletos, pasaportes, actas y cualquier tipo de documento personal, dinero en efectivo, tarjetas de crédito/débito o tarjetas de pago, valores negociables, cheques de viajero, cupones de prepago, entradas a eventos, oro, sellos y llaves.
- Mascotas o cualquier tipo de animal.
- Cualquier tipo de dispositivo de movilidad que por su naturaleza se entiende que estos no debieran estar contenidos en una maleta.
- Anteojos y lentes de contacto.
- Artículos que se presuman para reventa y/o comercio, salvo prueba en contrario.

### **EXCLUSIONES A LA COBERTURA**

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no será responsable en ningún caso bajo las siguientes circunstancias:

- Saqueo en el que intervengan personas por las cuales el ASEGURADO sea civilmente responsable.
- El TITULAR sea un funcionario o empleado o miembro de la tripulación del medio de transporte que dio origen al acontecimiento.
- La retención de objetos o aprehensión del equipaje sea por parte de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
- Pérdidas causadas directamente por huelguistas o personas que tomen parte en disturbios, motines, alborotos populares o vandalismo, durante la realización de tales actos.

- Destrucción de los bienes, expropiación, requisición, confiscación, incautación por actos de autoridad legalmente reconocida con motivo de sus funciones.
- Pérdidas directamente causadas por saqueos o robos que se realicen durante o después de la ocurrencia de algún fenómeno meteorológico o sísmico, reacción nuclear o contaminación radioactiva.
- Actividades y operaciones de guerra declarada o no, invasión de enemigo extranjero, guerra, revolución, rebelión, insurrección, suspensión de garantías o acontecimientos que originen esas situaciones de hecho o de derecho.
- Defectos materiales o de mano de obra.
- Pérdidas o daños provocados por el desgaste natural, la depreciación, deterioro por condiciones climáticas, alimañas, cualquier proceso de limpieza, reparación o restauración, rotura mecánica o eléctrica o daño por líquido.
- Daños provocados por polvo, derrame de líquidos o bienes perecederos que se transporten dentro del equipaje.
- Si al momento de ocurrir un siniestro indemnizable bajo este Documento el Usuario no mantiene en su poder los documentos soporte que permitan acreditar y determinar el monto de maletas bajo su custodia.
- Cuando el Usuario cause o provoque intencionalmente un hecho que dé origen a la necesidad de prestación de cualquiera de los Servicios

### **INDEMNIZACIÓN**

La compañía pagará íntegramente el importe de los daños sufridos y probados, o pérdidas parciales comprobadas, de bienes personales propiedad del ASEGURADO, contenidos en su maleta, generados a consecuencia de saqueo hasta un monto de (US\$ 300.00 monto global asegurado por todas las maletas) La cuantificación de los daños o la pérdida, no podrá exceder del valor actual de mercado que tengan los bienes al presentarse el siniestro. Este Servicio se proporcionará con límite de 1 (un) evento mientras el Servicio esté vigente.

En caso de saqueo de equipaje, siga estas instrucciones:

1. Inmediatamente constatada el saqueo de equipaje, diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes, solicite y complete el formulario P.I.R.
2. Comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia del PRESTADOR, a efectos de notificar la sustracción y/o daño en de sus pertenencias, indicando el número del formulario P.I.R. proporcionado por la central a más tardar 24 horas después del arribo de vuelo.

Al regresar a su país de origen y una vez reportado el evento a la línea aérea, presentar a las oficinas de la COMPAÑÍA la siguiente documentación:

1. Carta reclamación del Usuario en la cual indique como y donde ocurrió el siniestro, esta carta deberá incluir:
  - a. Nombre del Usuario
  - b. Número de vuelo
  - c. Aeropuerto de salida y de llegada

- d. Hora de llegada al destino
  - e. Lista de los Bienes robados o saqueados, del modo más detallado y exacto que le sea posible, cuáles fueron los Bienes afectados, así como su valor, teniendo en cuenta el valor real de dichos bienes en el momento del siniestro.
  - f. Banco, nombre del cuentahabiente, número de cuenta bancaria, cuenta clabe para efectuar el pago por transferencia (en caso de proceder)
2. Comprobante de compra del seguro
  3. Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report)
  4. Copia de Pasaporte o Identificación oficial del Usuario.
  5. Copia de los boletos de abordaje y tickets de registro del equipaje ante la línea aérea.
  6. Copia del reporte levantado con la línea aérea (la reclamación debe efectuarse antes de salir del aeropuerto)
  7. Actas y copias certificadas por y ante el Ministerio Público Copias o por cualquier otra autoridad local que hubiere intervenido en la investigación.
  8. Si los hubiera una relación detallada de todas las coberturas o seguros que existan sobre los bienes.
  9. Notas de compra, venta o remisión, recibos o facturas o documentos de avalúo o cualesquiera otros documentos que sirvan para apoyar su reclamación y demostrar la existencia y propiedad de los bienes.

#### IV. (21) Transferencia de fondos y Fianza penal:

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de la COMPAÑIA, esta gestionara la entrega al TITULAR en el país donde se encuentre de cantidades de dinero hasta el límite especificado en el PLAN DE ASISTENCIA contratado. Este servicio será brindado una sola vez, cualquiera que sea el período de validez del CERTIFICADO o VOUCHER.

Si el TITULAR fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, el PROVEEDOR gestionará el envío de las cantidades de dinero especificadas en el PLAN DE ASISTENCIA contratado para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de la COMPAÑIA, por cuenta del TITULAR.

#### IV. (22) Asistencia legal por accidente de tránsito:

El PROVEEDOR asumirá los gastos que ocasione la defensa civil o penal del TITULAR, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. El PROVEEDOR se hará cargo de los honorarios del abogado hasta los topes indicados en el PLAN DE ASISTENCIA contratado.

#### IV. (23) SEGUROS

Algunos de los planes de Asistencia tienen incluido, sin costo para el TITULAR los siguientes seguros:

(a) Seguro de muerte accidental y/o Incapacidad Permanente causada por Accidente:

Sin costo suplementario, el PROVEEDOR obsequia al TITULAR de algunos de sus Planes de Asistencia, un Seguro de muerte accidental y/o desmembración. Este seguro, está contratado con la compañía de seguros que se indica en la presente COBERTURA. La póliza de seguros de Accidentes Personales se encuentra sujeta a sus propias condiciones particulares y generales y su texto está a disposición del interesado en las oficinas de la aseguradora respectiva y en las oficinas de TERRAWIND REPS S.A. DE C.V. y en el sitio web: [www.twglobalprotection.com/asistencia](http://www.twglobalprotection.com/asistencia)

La Garantía de Muerte Accidental y/o desmembración tiene un límite agregado por catástrofe (cualquier sea el número de beneficiarios) por evento: \$USD 5,000,000.00 (Cinco millones). Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES fallecidos en el evento, sin que en ningún caso la suma pagadera a los beneficiarios de cada TITULAR sea mayor a la suma contratada por el TITULAR. Límites de edad: Mayores de 12 años y menores de 86 años.

EXCLUSIONES PARTICULARES: (1): Accidentes ocurridos en vuelos no regulares que no sean operados por líneas aéreas comerciales reglamentadas y debidamente habilitadas.

Este seguro está excluido en algunos PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquirido por Ud. si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figuro este SERVICIO es porque el PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no cubre ni ofrece este servicio.

(b) Seguro de responsabilidad civil:

El PROVEEDOR obsequia al TITULAR de algunos de sus Planes de Asistencia, un Seguro de Responsabilidad Civil a Terceros. Este seguro, está contratado con la compañía de seguros que se indica en la presente COBERTURA y ampara hasta el monto máximo contratado. La póliza de seguros de Responsabilidad Civil se encuentra sujeta a sus propias condiciones particulares y generales y su texto está a disposición del interesado en las oficinas de la aseguradora respectiva.

Tipo de cobertura: La cobertura será con base en ocurrencia y de acuerdo al texto AMIS/CNSF (Asociación Mexicana de Instituciones de Seguros/Comisión Nacional de Seguros y Fianzas) y de acuerdo a las condiciones del Seguro de Responsabilidad Civil General y coberturas adicionales.

Responsabilidad Civil en Viajes: La contratación de esta cobertura, ampara hasta el límite de suma asegurada, por aquellas cantidades que el asegurado llegue a estar legalmente obligado a pagar, por reparación del daño, en virtud de lesiones físicas o la muerte de terceros o daños a bienes de terceros que cause por actos u omisiones propios no dolosos, durante un viaje cubierto que tenga lugar durante la vigencia de este seguro. Condiciones Especiales En caso de accidente auto o daño a propiedad rentada el límite de cobertura es de hasta 3,000 USD. Adicionalmente el asegurado no deberá realizar ninguna aceptación de responsabilidad,

ofrecimiento, oferta, promesa o pago sin el consentimiento previo y por escrito del proveedor.

**(c) Incendio y Robo en vivienda de residencia permanente.**

Cobertura aplicable para vivienda permanente del titular de la familia, en plan Internacional individual.

Incendio: Bienes amparados. Los contenidos en general de las habitaciones particulares ubicados en la República Mexicana, propiedad del TITULAR que contrate su viaje por medio del PROVEEDOR durante el periodo que se encuentre de viaje internacional, contra pérdidas o daños causados por los riesgos indicados en la póliza de la aseguradora.

Riesgo Cubierto: Incendio y/o rayo. Hasta 1,250 USD

Robo con violencia y/o asalto: Todas las pertenencias del Asegurado o de cualquier miembro permanente de su familia, trabajador doméstico o huésped, que no pague manutención o alojamiento, que se encuentren dentro del inmueble. Hasta 625 usd.

Deducible 10% sobre suma asegurada contratada

**IV. (24) Enfermedad Crónica o Preexistente:**

El PROVEEDOR tomará a su cargo hasta el tope especificado en el PLAN DE ASISTENCIA detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER, solamente los gastos de la primera atención médica derivada de una enfermedad crónica o preexistente, congénitas o recurrentes, - conocidas o no por el TITULAR que haya desarrollado un episodio de crisis durante el viaje, a excepción de seguimientos y controles de tratamientos anteriores o chequeos. El PROVEEDOR no tomará a su cargo dentro de esta cobertura ningún medicamento o tratamiento de dicha enfermedad crónica o preexistente.

Esta cobertura incluye la consulta médica para la formulación de la medicina en caso de haberla perdido u olvidado en lugar de origen.

En el caso específico de renal y vesicular, El PROVEEDOR tomara a su cargo el costo de la asistencia hasta USD 10,000.00 siempre y cuando sea una condición desconocida por EL TITULAR al momento del evento.

**Producto/Upgrade de Asistencia médica por enfermedad preexistente:**

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

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y / o preexistentes conocidas, oculto o previamente asintomática. Esta

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

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

Se excluye de esta cobertura toda enfermedad relacionada con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginalis, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros. Como tampoco, procedimientos de diálisis, trasplantes, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores para pacientes externos, dispositivos implantables, equipo desechable específica, etc. enfermedades causadas por la ingestión de drogas, narcóticos, medicamentos que se toman de forma fiable sin receta, alcoholismo, etc.

#### Obligaciones DEL TITULAR:

1. EL TITULAR deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por TERRAWIND GLOBAL PROTECTION y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.
2. Si EL TITULAR está interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencias para condición médica preexistente TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, y sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, EL TITULAR debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que están en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y la condición no es un inconveniente para todas las actividades programadas.
3. EL TITULAR no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.
4. Para poder acceder a esta cobertura EL TITULAR deberá haber estado estable por más de 12 meses.
5. En caso de que se determine que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero por una afección crónica o preexistente, el Centro de Manejo de Emergencias denegará la cobertura.

**Nota: el límite de edad para acceder al beneficio de asistencia médica por enfermedad preexistente por upgrade es máximo 74 años de edad.**

#### IV. (25) Franquicia o Deducible (US\$) / Franquicia kilométrica (Km.):

- En caso de tener una franquicia deducible en su producto, el TITULAR asumirá a su costo el monto de la franquicia ó deducible (suma que el titular debe abonar en caso de que requiera asistencia cuando el plan así lo especifique). En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia el PROVEEDOR por un hecho sin ninguna relación al primero, el TITULAR deberá asumir a su costo el monto de una nueva franquicia ó deducible al momento de ser atendido.
- En caso de tener una franquicia kilométrica en su producto, el TITULAR no podrá usar los servicios si la distancia entre su lugar de residencia habitual y el lugar donde pide asistencia es inferior a la franquicia kilométrica (Especificada en el CERTIFICADO o VOUCHER en Km.).

#### IV. (26) Producto Anual Multiviajes y Larga Estadía (más de dos meses de vigencia)

Los PLANES DE ASISTENCIA Multiviajes Anuales tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el TITULAR no podrá permanecer en cada viaje, según lo indicado en el PLAN de ASISTENCIA del producto que haya adquirido, más de 90, 60 ó 30 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia, excepto un PLAN DE ASISTENCIA especial para larga estadía. Pasado este período, el TITULAR perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje. La Central Operativa del PROVEEDOR le pedirá al momento de atenderlo la copia de su itinerario o pasaporte, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

#### IV. (27) Repatriación por quiebra de la compañía aérea

Si posteriormente al inicio del viaje del TITULAR la compañía aérea o el Tour Operador presentara estado de quiebra o cesara su actividad, y que ningún organismo privado o público tuviera la obligación o estuviera encargado de tomar a cargo el regreso a su país de origen, el PROVEEDOR organizará y entregará al TITULAR el pasaje aéreo de regreso en clase económica al país de origen del viaje.

#### IV. (28) Repatriación administrativa:

En caso de que el TITULAR sea deportado por cualquier razón luego de ingresar al país al cual viaja durante el período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER, el PROVEEDOR le entregará a solicitud de las autoridades, el pasaje aéreo de regreso en clase económica. El TITULAR deberá entregar al PROVEEDOR, debidamente endosados el/los boleto/s de avión de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna. TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no se hace responsable de los servicios no utilizados por este motivo.



#### IV. (29) Deportes Seguro/ Multisports /Snow care

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa o en competencia profesional según la cobertura adquirida (hasta el tope de su cobertura médica contratada sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes:

Práctica de deportes amateur: Todos los deportes de práctica Amateur excepto en competencias. Proporciona cobertura de los deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo (fútbol, baloncesto, voleibol), deportes de fuerza, deportes de invierno, las artes marciales, campeonatos de tiro el deporte practicado en rangos reguladas; deportes acuáticos, esquí, surf, kitesurf recreativo, buceo recreativo (hasta 15 metros), natación, patinaje, snowboard, cuando se practica como actividades de aficionados.

La cobertura de deportes amateur aplica para los atletas profesionales cuando son miembros de una federación, sólo en los casos de accidentes causados por la práctica de deportes de invierno en las pistas autorizadas.

Práctica de deportes: competencia, entrenamiento y/o profesionales:

1. Categoría 2: Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, curling, patinaje artístico sobre hielo, canotaje en canales ingleses, buceo autónomo (hasta 30 metros máximo), maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, canotaje niveles 3 y 4, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas.
2. Categoría 3: Artes marciales, esquí, fútbol galés, fútbol americano, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre pista corta, tobogganing, ciclomontañismo, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, heli-skiing, salto ecuestre, carrera de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting niveles 4 y 5.
3. Categoría 4: Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby, BMX.

**NOTA: el límite de edad para los deportes de categoría 2, 3 y 4 es de mínimo 10 años y máximo 70 años de edad. (Son considerados deportistas profesionales las personas que viven de la práctica de su deporte sin ejercer otra actividad profesional)**

(29.a) **Garantía de Interrupción de viaje:** En caso de accidente o enfermedad de ser necesaria la repatriación del TITULAR, o si el Departamento Médico de la Central Operativa del PROVEEDOR considera que el TITULAR debe guardar cama, el PROVEDOR reembolsara al prorrata temporis (después de la auditoria de los comprobantes originales por la Central Operativa del

PROVEEDOR), los gastos no disfrutados del paquete contratado incluyendo: "Ski pass", clases de deportes o alquiler de material deportivo hasta un monto máximo de US\$ 300.

**(29.b) Gastos de búsqueda y salvamento:** El PROVEEDOR tomará a su cargo los gastos de búsqueda y salvamento incluyendo los gastos de helicóptero o avión al momento de organizar el rescate del TITULAR, ocasionado por la práctica de un deporte amateur hasta el tope indicado en el plan de asistencia contratado.

Límite Edad Máxima de validez 70 años más 364 días al momento del inicio de la vigencia.

#### IV. (30) Asistencia médica en Cruceros EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE

Por tratarse de una asistencia médica en un barco El TITULAR queda facultado para contratar los servicios asistenciales que resulten necesarios dentro del barco para lo cual deberá comunicarse a la brevedad posible con la Central de Asistencias del PROVEEDOR a fin de informar del caso para una valoración de reintegro. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido al momento del evento.

El reintegro de los gastos médicos incurridos debe ser solicitado por el TITULAR a su regreso debiendo presentar la prescripción médica y los comprobantes de pago. El PROVEEDOR solo cubrirá los gastos médicos por accidente o enfermedad hasta el Tope Máximo indicado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA.

#### IV. (31) HOTEL PARA MASCOTA

Servicio de hospedaje para la mascota en el país de residencia del cliente cuando su dueño se encuentre fuera del territorio nacional y hasta por los días contratados asistencia y en ningún caso excederá de los 30 días naturales acumulables por año y/o por evento. Los beneficios de esta cobertura pueden variar según el país donde lo adquirió, verifique su CERTIFICADO O VOUCHER y/o con su asesor de viajes.

Para efecto de estas condiciones generales del servicio debe entenderse como Mascotas, únicamente Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las excluyentes del presente servicio.

**IV. (32) Bebe a bordo (Asistencia médica para embarazadas):** La TITULAR de la tarjeta tendrá derecho a asistencia médica en caso de complicaciones derivadas del embarazo después de la semana 26 y hasta la semana 32 de gestación hasta máximo USD 10,000.00

Límite de edad de 40 años

### **EXCLUSIONES PARTICULARES**

Se excluyen expresamente de esta asistencia, tanto en caso de enfermedad o accidente, los tratamientos de los siguientes eventos:

Controles ambulatorios vinculados al curso normal del embarazo, tanto consulta como estudios médicos relacionados con partos o cesáreas en el curso normal en término. (se entiende un embarazo en término aquel que tiene un desarrollo en tiempo y de forma normal o esperada)

Abortos provocados;

3.Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el infante recién nacido, (por ejemplo y sin que la enunciación sea taxativa) cuidados del recién nacido, la alimentación del recién nacido, la atención del recién nacido, etc.)

### **IV. (33) DAÑO MATERIAL AL EQUIPO ELECTRONICO**

Equipos móviles y/o portátiles tales como Teléfonos celulares, computadoras portátiles, tabletas electrónicas, cámaras fotográficas y de video, reproductores de audio MP3 y sistema de localización GPS. Propiedades de los clientes del asegurado de hayan contratado esta cobertura dentro del recorrido del viaje contratado.

Este beneficio aplica por equipo. Una vez contratado el servicio será necesario nos proporcione Marca, Modelo y número de serie del equipo a asegurar y la información debe quedar registrada en su voucher.

### **COBERTURAS**

Se cubren las pérdidas y/o daños materiales, que ocurran en forma súbita e imprevista, que hagan necesaria su reparación o reemplazo a fin de dejarlos en condiciones similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el siniestro, a consecuencia de: Incendios, impacto directo de rayo, Implosión, explosión, extinción de incendios.

Humo, hollín, gases líquidos o polvos corrosivos, acción del agua o humedad que no provengan de las condiciones atmosféricas comunes de la región.

Cortocircuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos, sobre tensiones causadas por rayo, tostadura de aislamiento.

Pérdida o daños materiales causados por robo con violencia y/o asalto. Se entenderá por robo con violencia, el perpetrado por cualquier persona y/o personas que haciendo uso de violencia, sustraigan los bienes asegurados, deje señales visibles de la violencia en el asegurado. Se entenderá por asalto aquel perpetrado mediante el uso de fuerza o violencia sobre las personas. (En ambos casos sea indispensable contar con la denuncia ante el ministerio Público o departamento de policía)

Hundimiento del terreno, deslizamiento de tierra, caída de rocas, aludes que no sean causados por terremoto o erupción volcánica, granizo y helada.

**CON DEDUCIBLE:** Robo con violencia y Asalto: 20% sobre reclamación con mínimo de 10 días de salario mínimo general vigente en el distrito federal al momento del siniestro.

Demás riesgos: 20% sobre reclamación con mínimo de 10 días de salario mínimo general vigente en el distrito federal al momento del siniestro.  
El valor para reintegrar será el valor del equipo en el mercado de segunda mano.

**EXCLUSIONES:**

- Equipos tecnológicamente obsoletos y/o equipos sin patentes, hechizos o armados, es decir, aquellos equipos que no tengan la marca de fabricante que respalde la integridad de los mismos en cuanto a diseño y servicio se refiere.
- Equipos que operen sobre o bajo el agua
- Equipos soldados, parchados o reparados provisionalmente
- Portadores externos de datos.
- Programa en desarrollo o investigación. (Software)
- Se excluyen los equipos que no cuenten con las medidas de protección recomendadas por el fabricante.
- Para equipo móvil o portátil (NO aplica: Caídas, Robo sin violencia, Hurto, Desaparición Misteriosa, Extravío, Abuso de confianza.)
- Defectos de fabricación, de material, de diseño o de instalación.
- Errores de manejo, descuido, negligencia, impericia o mala intención del personal del asegurado
- Actos mal intencionados y dolo de terceros
- Cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes asegurados.
- Daños o reclamaciones por virus y/o similares.
- Cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes asegurados.
- Reclamaciones por daños al software o cualquier daño que pudiera sufrir el mismo.
- Otros daños no excluidos en esta póliza.

**IV. (34) GASTOS DE ASISTENCIA PARA LA MASCOTA**

En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, (perros y gatos) TERRAWIND GLOBAL PROTECTION cubrirá los gastos de asistencia veterinaria necesaria, como las consultas, medicación, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, entre otros, siempre y cuando se trate de una emergencia comprobable.

La validez será la misma vigencia del voucher de asistencia en viajes del dueño de la mascota, por un máximo 90 días naturales.

En caso de fallecimiento de la mascota, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION cubrirá la repatriación funeraria por medio de reintegro, tomando a su cargo los gastos de: fétetro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cuerpo por el medio que considere más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del propietario de la mascota, el mismo que figura en el plan de asistencia de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION.

**CONDICIONES PARTICULARES**

- Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.

- El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en la inteligencia de que las mascotas menores a un año deberán acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
- La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad.
- La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.

#### **EXCLUSIONES:**

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

El reintegro de los gastos incurridos debe ser solicitado por el TITULAR al regreso de su viaje, debiendo presentar el reporte médico, cartilla de vacunas y los comprobantes de pago correspondientes.

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se reserva el derecho de solicitar al reclamante documentación adicional en caso de considerarlo necesario.

Orientación médica telefónica/videoconferencia

Los Beneficiarios de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION podrán recibir recomendaciones a través de conferencia telefónica y/o videoconferencia (sujeto a disponibilidad) con un profesional de la salud que brindará orientación sobre qué hacer para aliviar sus síntomas y según la recomendación médica será asistido por un médico a domicilio, en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo con la severidad de los síntomas que describen los mismos.

#### **Asistencia psicológica**

Teléfono de apoyo psicológico 24 horas para Beneficiarios que estén sufriendo una fuerte tensión emocional que los afecte durante su viaje. (Máximo 5 consultas telefónicas)

En ningún caso podrá sustituir la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra de cabecera de los Beneficiarios, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

\*Existen algunos convenios donde está incluida la consulta psicológica presencial por reembolso, máximo 2 consultas.

#### **Compensación por daño de equipaje**

Si las maletas del TITULAR sufrieran algún tipo de daño que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior TERRAWIND GLOBAL PROTECTION otorgará al beneficiario la suma indicada según los topes del producto contratado.

Para hacer efectivo este beneficio debe verificarse que la rotura haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al Beneficiario al desembarcar, debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro y EL TITULAR deberá presentar a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION el comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea o naviera comercial regular (excluyendo vuelo charter) y los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje y fotografías de los mismos. Nota: la compensación por daño de equipaje aplica por bulto o maleta y no por persona.

#### ARTICULO V. Exclusiones Generales

Quedan excluidas todas las prestaciones de asistencia y garantías detalladas en el PLAN DE ASISTENCIA del CERTIFICADO o VOUCHER a cargo del PROVEEDOR, bajo todo supuesto, en los casos o eventos que se detallan a continuación:

1. Enfermedades o condiciones crónicas o preexistentes, congénitas o recurrentes, - conocidas o no por el TITULAR -, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER y/o del viaje, así como sus agudizaciones y consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje); salvo lo especificado en la cláusula (24). Entre las enfermedades crónicas y/o preexistentes definidas en la presente cláusula cabe mencionar, a título ilustrativo y sin que la siguiente mención tenga ningún carácter limitativo respecto a otras enfermedades crónicas y/o preexistentes igualmente excluidas: diabetes, flebitis, trombosis venosa profunda, y úlceras de cualquier etiología (la enumeración es enunciativa y no taxativa).
2. Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; oncológicas, desordenes cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis; todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean estas conocidas o no por el TITULAR-
3. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones resultantes de tratamientos efectuados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR.
4. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia (fisioterapia), curas termales, podología, etc.
5. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas o contravencionales del TITULAR, directa o indirectamente.
6. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
7. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis o similares, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo, pero no limitados a: prótesis dentales, lentes, audífonos, anteojos, artículos

- de ortopedia, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, etc.
8. (Cláusula de exclusión 8 valida excepto para el Plan de Asistencia Multisports). Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además, quedan expresamente excluidos los eventos consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de contacto, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, buceo, aladeltismo, vuelo en cualquier aparato o nave que no sea de línea comercial, paracaidismo, bungee jumping, Kitesurf, alpinismo, ski, Snowboard y en general todo deporte de invierno.
  9. El diagnóstico, control, seguimiento y tratamiento de embarazos; los partos; los abortos y sus consecuencias, a menos que sean producto de un accidente. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
  10. Todo tipo de enfermedad mental y psicológica.
  11. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas o de consumo de drogas de cualquier tipo.
  12. Controles de tensión. Hipertensión e Hipotensión arterial y sus consecuencias.
  13. Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, SIDA ó HIV en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas o de transmisión sexual, y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa del PROVEEDOR.
  14. Eventos como consecuencia de desencadenamiento de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, epidemias, así como cualquier otro fenómeno con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional o catástrofe.
  15. El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del TITULAR y/o sus acompañantes.
  16. Eventos consecuentes de actos de guerra, terrorismo u otra alteración grave del orden público.
  17. Los actos intencionados y de mala fe del TITULAR o de sus apoderados. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, el PRESTADOR quedará relevado de prestar sus servicios. A tal fin, el PRESTADOR se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
  18. El cáncer y todos sus tratamientos.
  19. Lesiones de conductor o TITULAR por el uso de cualquier tipo de vehículos incluidos motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, sin casco y sin seguros contratados.
  20. Lesiones por participar en apuestas o peleas.
  21. Cirugías plásticas y Tratamientos rejuvenecedores o estéticos.

22. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
23. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
24. Secuestro o su intento.
25. Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente personal, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predisuestas o facilitadas por esfuerzos repetitivos o micro traumas acumulativos, o que tengan relación de causa y efecto con los mismos, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias postratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo. –
26. Las situaciones reconocidas o equiparadas por los órganos oficiales de acción social o semejante, a la invalidez por accidente de trabajo, en el cual el evento causante de la lesión no se encuadre íntegramente en la caracterización de invalidez por accidente personal y en general, se excluye toda derivación vinculada a accidentes de trabajo, en lugares de desempeño y enfermedades profesionales.
27. Riesgos Profesionales. Si el motivo del viaje del TITULAR fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. En todos los casos, los servicios descritos en estas Condiciones Generales del PROVEEDOR serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.
28. Situación Migratoria Ilegal y/o Situación Laboral Ilegal del TITULAR. Riesgos profesionales; Si el motivo del viaje del TITULAR fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. (En todos los casos los servicios descritos en estas Condiciones Generales serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.)
29. Están excluidos los países en guerra civil o extranjera (Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc., (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

**ARTICULO VI. Subrogación:** Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales, el PROVEEDOR quedará automáticamente subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al TITULAR o a sus herederos contra terceras personas naturales o jurídicas en virtud del evento que ocasiona la asistencia prestada. Además, el TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER se compromete a abonar en el acto al PROVEEDOR todo importe que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de su(s) Compañía(s) de Seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el TITULAR tiene derecho. Ello hasta la concurrencia de las sumas de dinero a



cargo del PROVEEDOR en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercidos frente a las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente de tránsito.
2. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución - total o parcial - del precio de pasajes no utilizados, cuando el PROVEEDOR haya tomado a su cargo el traslado del TITULAR o de sus restos. En consecuencia, el TITULAR cede irrevocablemente a favor del PROVEEDOR los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada. De negarse el TITULAR a prestar colaboración o a subrogar tales derechos al PROVEEDOR, ésta última quedará automáticamente relevada de la obligación de abonar los gastos de asistencia causados. –
3. Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

#### ARTICULO VII. Recurso

El PROVEEDOR se reserva el derecho de exigir al TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER el pago en el país de origen de cualquier gasto efectuado por el PROVEEDOR en forma no debida, en caso del haberse prestado servicios no contemplados por este contrato y/o fuera del período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER. Para efectos del cobro respectivo, prestará mérito ejecutivo las Garantías Particulares del CERTIFICADO o VOUCHER y copia de los recibos de pago efectuados por el PROVEEDOR.

#### ARTICULO VIII. Circunstancias Excepcionales y/o de Fuerza Mayor

En este contrato de prestación de asistencia en viaje, el PROVEEDOR está expresamente liberado, exento y excusado de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el TITULAR sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, el PROVEEDOR se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

#### ARTICULO IX. Responsabilidad

El PROVEEDOR no será responsable y no indemnizará al TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por el profesional que lo atendió a solicitud suya, así como por la asistencia médica, farmacéutica o legal recibida. El PROVEEDOR coordina y facilita únicamente servicios de asistencia para que terceros profesionales presten los respectivos servicios cuando le son solicitados, por lo tanto, el PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna en las circunstancias previstas más arriba. En estos casos, la persona o personas designadas por el PROVEDOR serán tenidas como

agentes del TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra el PROVEEDOR en razón de tal designación. La obligación que asume el PROVEEDOR es de medios y no de resultado.

#### ARTICULO X. Convenio de Competencia

Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER y el PROVEEDOR, que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales del país de residencia, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

#### ARTICULO XI. Extinción de Responsabilidad

El PROVEEDOR no aceptará responsabilidad alguna ni atenderá acciones derivadas de la relación que hubiese existido entre el TITULAR luego de transcurridos 365 días calendarios contados desde la ocurrencia del hecho que la origina.

#### ARTICULO XII. Eximición de responsabilidad de los agentes vendedores

Los representantes y/o agentes vendedores de la COMPAÑÍA (Agencias de Viajes, Operadoras de Turismo, Empresas de Transporte de cualquier tipo y todo agente emisor autorizado) no será considerado parte del presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje, razón por la cual quedan exentos de cualquier responsabilidad pertinente al objeto del presente Contrato.

#### ARTICULO XIII. Pago en el país de origen:

Generalidades: Para cualquier tipo de pago en el país de origen será necesario haber tomado contacto previo y haber recibido la autorización de la Central de Asistencias del PROVEEDOR para obtener orientación sobre la documentación a ser presentados.

En caso de accidente, dolencia ó lesión, el TITULAR podrá utilizar los servicios de profesionales y/o establecimientos médicos que le sean indicados y/o proporcionados por la Central de Asistencias del PROVEEDOR dentro de los límites y condiciones previstos en este contrato sin gastos.

Si una vez solicitada asistencia la Central de Asistencias del PROVEEDOR no encontrara inmediatamente disponible en el lugar un equipo médico para la atención en un tiempo relativo a la situación que lo origina, en tal circunstancia el TITULAR podrá recurrir a los servicios de Asistencia Médica que fueren necesarios cuyos costos podrán ser directamente pagados al prestador de los servicios y pagados en el país de origen al TITULAR siempre que se cumplan las condiciones para el pago en el país de origen descritas a continuación.

#### Condiciones para el pago en el país de origen:

Para el efecto que corresponda el pago en el país de origen la causa de la atención y/o prestación no debe estar contenida en la cláusula EXCLUSIONES.

El costo del servicio contratado deberá estar de acuerdo con los valores y tarifas de tales prácticas en el país en que se haya realizado.

**Documentación válida:** El TITULAR o el prestador del servicio, cualquiera sea el caso, deberá presentar documentación comprobatoria, facturas y recibos de pagos de estas por los gastos efectuados por prestaciones, reservándose el PROVEEDOR el derecho de verificar y auditar el contenido o solicitar mayores aclaraciones al respecto.

La documentación deberá contener la Historia Clínica, Diagnóstico y Receta médica, Carta del TITULAR relatando lo ocurrido, CERTIFICADO o VOUCHER.

La documentación y respaldos necesarios para la evaluación de su reembolso deberá ser presentada en las oficinas del PROVEEDOR hasta 12 meses después de ocurrido el evento. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún tipo de reembolso.

El pago en el país de origen de moneda extranjera se realizará de acuerdo con las normas establecidas por el Banco Central y al mismo cambio de Dólar Estadounidense utilizado a la fecha de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER. (o de la fecha de la factura por la prestación recibida)

Su efectivo pago será realizado en un plazo no mayor de los 40 (Cuarenta) días hábiles contados a partir del recibo de la documentación completa por parte del PROVEEDOR.

Las garantías del presente CONTRATO han sido suscritas por la empresa HDI Global Specialty SE.