

**ÍNDICE**

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS TERRAWIND GLOBAL PROTECTION .....	3
PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA: .....	4
GENERALIDADES y DEFINICIONES .....	4
ARTICULO I. CONTRATO ÚNICO:.....	4
ARTÍCULO II: DEFINICIONES/GLOSARIO: .....	6
ARTICULO III. EMISIÓN DE CERTIFICADO o VOUCHER .....	9
ARTICULO IV. DETALLE DE SERVICIOS: .....	12
IV. (1) y (2) Asistencia médica por accidente o enfermedad, incluye: .....	12
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: .....	17
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.....	19
IV. (12) Gastos por vuelo demorado. ....	19
IV. (12a) Pérdida de vuelo por causas ajenas a la aerolínea .....	20
IV. (12.1) Compensación por vuelo demorado más de tres horas.....	20
IV. (12b) Pérdida de Conexión:.....	21
IV. (13) GARANTIA DE CANCELACIÓN DE VIAJE, Reprogramación O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA" .....	21
IV. (13 b) -GARANTÍA CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA" .....	23
Cancelación de viaje por COVID-19 .....	26
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA OBTENER EL BENEFICIO POR CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y/O INTERRUPCIÓN .....	27
IV. (14) Seguimiento de viaje / Crucero: .....	28
IV. (15) Sustitución de ejecutivos: .....	29
IV. (16) Transmisión de mensajes urgentes: .....	29

IV. (17) Localización y Asistencia en caso de extravío de documentos, boletos aéreos y/o equipajes: .....	29
IV. (18) Línea de consulta: .....	29
IV. (19) Compensación Complementaria por pérdida total y definitiva de equipaje en línea aérea comercial .....	30
IV.19.1 Compensación por daño total de equipaje .....	31
IV. 19.1 Compensación por daño de equipaje .....	32
IV. (20) Compensación de gastos de primera necesidad por demora en la entrega del equipaje: .....	33
IV. (21) Transferencia de fondos y Fianza penal: .....	34
IV. (22) Asistencia legal por accidente de tránsito: .....	34
IV. (23) SEGUROS .....	35
IV. (24) 1º asistencia médica por enfermedad crónica o de inicio previo al viaje .....	39
(24b) Producto - Asistencia médica por enfermedad de inicio previo al viaje: .....	39
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:.....	41
IV. (28) Repatriación Administrativa plus.....	41
IV.DEPORTES.....	42
(29) Deportes / Multisports /Snow Care / Recreativo .....	42
(29.1) DEPORTE CATEGORÍA 2, 3 y 4 .....	43
(29.b) Gastos de búsqueda y salvamento: .....	44
IV. (30) Asistencia médica en Cruceros .....	44
IV. (33) Asistencia médica para embarazadas en caso de complicaciones antes de la semana 26 de gestación .....	44
IV. (34) Indemnización por robo o pérdida de pasaporte .....	45
IV. (35) Compra protegida .....	45
IV. Orientación médica telefónica/videoconferencia/ Teledoctor / Telemedicina .....	46
Servicio de pago a terceros .....	46
IV. Asistencia psicológica.....	47
IV. HOTEL PARA MASCOTA.....	47
UPGRADES .....	48
IV. Upgrade COVID PLUS (Cuarentena en Hotel por diagnostico positivo de COVID-19) ....	48

IV. Upgrade Parque Temático.....	50
IV. Upgrade Bebé a bordo (Asistencia médica para embarazadas): .....	51
IV. Upgrade de electrónicos .....	52
IV. Upgrade para la Asistencia a la Mascota .....	53
IV. Upgrade Family care (Asistencia al hogar y vehículo de familia del TITULAR): .....	54
ARTICULO V. Exclusiones Generales.....	54
ARTICULO VIII. Circunstancias Excepcionales y/o de Fuerza Mayor .....	58
ARTICULO XIII. Pago en el país de origen: .....	58



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 enero, 2024.

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 +1 208 9101 001, o vía operadora (call collect/cobro revertido) al +1 888 9809 992 o llamando a estos números desde:

País	Número	País	Número
Argentina	+54 800 6662 037	Francia	+33 800 906 016
Brasil	+55 800 8913 776	Italia	+39 800 776 885
Chile	+56 800 914 865	México	+52 800 4610 548
China	+86 800 8840 014	Reino Unido	+44 808 1695 070
Colombia	+57 180 0519 0839	República Dominicana	+1 829 9462 054
España	+34 900 973 469	USA	+1 888 9809 992

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

Para hacer la llamada Call Collect/Cobro revertido, deberá informarlo a la recepcionista del hotel o a la compañía 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 esta, 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 ÚNICO:

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 o VOUCHER y TARJETA PARA LLAMADOS, conformando todos estos documentos un CONTRATO ÚNICO. 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.

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 COMPAÑÍA de su preferencia y leído en su totalidad

los términos y límites de las prestaciones en las condiciones aplicables al mismo expresadas en las presentes Condiciones Generales.

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 o 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.

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.
- Tratamientos de condiciones médicas congénitas o ya existentes previo a la contratación del PLAN DE ASISTENCIA

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 lo que ocurra primero. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más CERTIFICADOS o 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 o 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.***

- **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 de inicio previo al viaje 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 y pagar los servicios al TITULAR. A tal fin, el PROVEEDOR se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no es una compañía de seguros ni suscribe con los TITULARES de sus PLANES DE ASISTENCIA una póliza de seguros. Los seguros incluidos en algunos 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 los BENEFICIOS o suspenderlos sin previo aviso de acuerdo con las disposiciones de las legislaciones de seguros del país emisor. 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 se registrarán 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 el pasajero no podrá solicitar asistencia alguna y le aplicarán los siguientes periodos de carencia:
    - De 3 días para VOUCHERS de hasta 30 días
    - De 5 días para VOUCHERS de hasta 180 días
    - De 10 días para VOUCHERS de hasta 365 días

**Nota:** Cuando la vigencia del voucher anterior haya finalizado al momento de la compra o el pasajero compre en destino, el voucher será expedido con carencia de 3 (tres) o más días de acuerdo con los periodos mencionados anteriormente para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de BENEFICIOS. Lo anterior, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

La adquisición por parte del TITULAR de uno o más CERTIFICADOS o 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 o VOUCHER que primero haya sido emitido.

**Nota 2:**

1. Las emisiones en origen o destino, para pasajeros entre 0 a 75 años, tendrán un tope por Covid-19 hasta el límite contratado por “Asistencia médica”
2. Las emisiones en origen o destino, para pasajeros entre 76 – 85 años, tendrán un tope por asistencia médica por Covid-19 únicamente a través de upgrade, hasta USD 30,000, a menos que el plan contratado incluya expresamente Covid 19.
3. Las emisiones en origen o destino, para pasajeros de 85 años en adelante, tendrán un tope por asistencia médica por Covid-19 a través de upgrade, hasta USD 10,000.

**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.

- 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 provocada directamente por tal agente y en forma independiente de cualquier otra causa.
- b) **ACCIDENTE GRAVE:** Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. En general todo accidente en el cual este en riesgo la vida del paciente.

- c) **BENEFICIO:** Detalle que se encuentra expresado en el VOUCHER y enuncia los límites y servicios a lo que estará cubierto el TITULAR en el PLAN DE ASISTENCIA.
- d) **CANCELACIÓN DE VIAJE:** Imposibilidad definitiva de iniciar la realización del viaje programado.
- e) **CATASTROFE:** Se define como catástrofe cualquier tipo de evento accidental e imprevisto donde se ven implicados numerosos TITULARES con CERTIFICADO o VOUCHER.
- f) **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.
- g) **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.
- h) **COMPAÑÍA: TERRA PROTECTION INC, sus compañías afiliadas y representantes en diferentes países,** son empresas autorizadas localmente para emitir CERTIFICADOS o VOUCHERS de PLAN DE ASISTENCIA en Viaje.
- i) **CONGÉNITO:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.
- j) **CUARENTENA MÉDICA:** Es el aislamiento de personas que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa y que enfermas o no han sido separadas de otras para salvaguardar su propia seguridad y la de los demás. Esta no aplica cuando es una medida del gobierno para toda la población.
- k) **DEDUCIBLE:** Cantidad a cargo del TITULAR el cual aplica sobre el monto total de los gastos del BENEFICIO a reclamar.
- l) **DESMEMBRACIÓN o PÉRDIDA:** Separación completa por amputación, o la inhabilidad total por impotencia funcional:
- 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.
  - 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.
  - Pérdida total e irrecuperable de la visión, debidamente certificada por el Médico tratante.
  - Pérdida total e irrecuperable del habla debidamente certificada por el Médico tratante.
  - Pérdida total e irrecuperable de la audición debidamente certificada por el Médico tratante.
- m) **DOLENCIA y/o AFECCIÓN:** Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "enfermedad" a cualquier efecto en las presentes Condiciones Generales.
- n) **DOLO:** Actos llevados a cabo con la intención de causar un daño.
- o) **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.
- p) **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo.
- q) **ENFERMEDAD GRAVE:** Es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestadas por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible es decir cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad y requiera o no la asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida.
- r) **ENFERMEDAD DE INICIO PREVIO AL VIAJE:** 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.)

- s) **ENFERMEDAD REPENTINA o IMPREVISTA:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de la vigencia.
- t) **ENFERMEDAD O TRASTORNO MENTAL:** es un síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental.
- u) **EVENTO:** Acontecimiento, sinónimo de suceso.
- v) **GRUPO:** 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 y/o el motivo o causa de cancelación es el mismo.
- w) **HURTO:** Robo sin violencia o sin intimidación a la hora de querer apoderarse de un bien ajeno
- x) **INTERRUPCIÓN DE VIAJE:** Cortar la continuidad del viaje por las causas mencionadas en estas condiciones generales.
- y) **MALA FE:** Actos encaminados a obtener un beneficio de manera ilícita.
- z) **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.
- aa) **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.
- bb) **NEGLIGENCIA:** fallo en la debida actuación o desempeño de una función, servicio u obligación que, en la mayoría de los casos, acaba causando daños a un tercero o así mismo.
- cc) **PERIODO DE CARENCIA:** Es el lapso continuo ininterrumpido que debe transcurrir a partir de la fecha de emisión de CERTIFICADO o VOUCHER, a fin de que los BENEFICIOS contratados puedan ser otorgadas bajo las condiciones establecidas.
- dd) **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.
- ee) **PROVEEDOR:** TERRA PROTECTION INC, 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 o nacionalmente según corresponda, a través de su central operativa de asistencia.
- ff) **REPROGRAMACIÓN DE VIAJE:** Posponer un viaje a una fecha futura por las causas mencionadas en estas condiciones generales.
- gg) **ROBO CON VIONELCIA:** Es el perpetrado por cualquier persona o personas que, haciendo uso de violencia, del exterior al interior del local donde se encuentren los bienes asegurados, deje señales visibles de violencia en el lugar por donde se penetró.
- hh) **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) **Telemedicina / Teledoctor:** El TITULAR podrá recibir recomendaciones a través de conferencia telefónica y/o videoconferencia (sujeto a disponibilidad y a tipo de padecimiento) con un profesional de la salud que brindará orientación sobre qué hacer para aliviar sus síntomas permaneciendo en su hogar, o se recomendará ser asistido en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo con la severidad de los síntomas que describen los mismos.



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

### ARTICULO III. EMISIÓN DE CERTIFICADO o VOUCHER

- 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. Para CERTIFICADOS o VOUCHERS de larga estadía, no se considera habitual el lugar de hospedaje del TITULAR en el país de destino. Por otra parte, si se considerará residente habitual aquel que lleve más de dos años en el país de destino, en cuyo caso TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se reserva el derecho de extender una póliza vigente o de venderle un CERTIFICADO o VOUCHER en el país de su nueva residencia habitual.
- b) **LÍMITE 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 74 años (mas 364 días) a la fecha de inicio de la vigencia. Según el plan adquirido, para mayores de 75 años y hasta los 85 años (más 364 días), los topes de los BENEFICIOS para asistencia médica por accidente y enfermedad se reducirán un 50%.  
Los seguros que se ofrecen sin cargo tienen límites propios de edad, estos se encuentran especificados en su CERTIFICADO o VOUCHER.

**Nota:** En algunos planes para los mayores de 75 años (más 364 días) y hasta los 85 años se cobrará un 50% más en su tarifa.

**Nota2:** Es indispensable siempre consultar en el CERTIFICADO o VOUCHER el BENEFICIO de Límite de edad, ya que allí encontrará hasta que edad estará cubierto, existen planes que solo cubren hasta los 40 años o no tienen límite de edad, por lo que es importante que EL TITULAR verifique el límite de edad que contiene el CERTIFICADO o VOUCHER. A manera de ejemplo si el voucher indica que el límite de edad es hasta los 40 años, EL TITULAR estará cubierto hasta el día anterior a cumplir los 41 años, el límite de edad será de 40 años más 364 días.

- 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 de 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 periodos de carencia anteriormente mencionados.

**Nota:**

Cuando el TITULAR disponga de dos CERTIFICADOS o VOUCHERS, el segundo CERTIFICADO o VOUCHER no podrá ser utilizado para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencias que hubieran surgido durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original y/o anteriores independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por el PROVEEDOR.

La adquisición por parte del TITULAR de uno o más CERTIFICADOS o VOUCHERS no produce la acumulación de los BENEFICIOS ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los toques establecidos en el CERTIFICADO o VOUCHER que primero haya sido emitido.

- d) **CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA VIGENCIA / VALIDEZ DEL CERTIFICADO o VOUCHER:** EL TITULAR no podrá hacer cambios de vigencia o validez ni se procederá a la cancelación del CERTIFICADO o VOUCHER por ninguna razón, ni en ninguna circunstancia una vez iniciada su vigencia. Tanto el TITULAR como un tercero (agente de viajes, familiar, compañero de viaje) podrá solicitarlo hasta 24 horas previo del inicio de la VIGENCIA o VALIDEZ 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.

**Consideraciones adicionales:**

- El TITULAR podrá solicitar renovar una sola una vez su CERTIFICADO o VOUCHER y El PROVEEDOR se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones.
- El TITULAR puede solicitar la emisión de un nuevo CERTIFICADO o VOUCHER al agente emisor con el cual contrató la tarjeta original, indicando la cantidad de días que desea contratar. El nuevo CERTIFICADO o VOUCHER emitido no podrá ser utilizado 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 independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por el PROVEEDOR.
- La solicitud de emisión de un nuevo CERTIFICADO o VOUCHER deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original.
- El TITULAR deberá realizar el pago correspondiente y recibirá el nuevo CERTIFICADO o VOUCHER que se emitirá y entregará en el mismo acto de forma física o digital.
- Transcurrido el plazo arriba indicado o habiendo iniciado la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER, expirará de forma automática la posibilidad de ser solicitada la cancelación o modificación de este, quedando el TITULAR sin derecho a compensación de cualquier naturaleza.
- En caso en que el TITULAR deba prolongar imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar una extensión por la cantidad de días que considere necesario durante su viaje, según lo expresado en el artículo I, en Eventos y Gastos no incluidos. El nuevo CERTIFICADO o VOUCHER emitido como extensión no podrá ser utilizado 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 independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por el PROVEEDOR.

**Nota: El PROVEEDOR se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones.**

- e) **VALIDEZ GEOGRÁFICA / ÁMBITO TERRITORIAL:** Según el tipo de CERTIFICADO o VOUCHER su validez será exclusivamente en las zonas geográficas según se determina a continuación:
- **MUNDIAL**, excepto País de residencia del TITULAR.
  - **ZONA SCHENGEN:** Países de la Unión Europea + Islandia + Noruega + Suiza, excepto País de residencia del TITULAR. La cobertura Zona SCHENGEN (países de la Unión Europea + 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 100Km de distancia contados desde el lugar de residencia habitual. (El deducible kilométrico puede cambiar según convenios especiales firmados con el respectivo proveedor.)

- **NACIONAL:** 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.)
- **MUNDIAL / NACIONAL:** Cobertura a nivel mundial + NACIONAL excepto dentro de los 100Km de distancia contados desde el lugar de residencia habitual. (El deducible kilométrico puede cambiar según convenios especiales firmados con el respectivo proveedor.) Los planes que contienen las dos coberturas, internacionales y nacionales en un solo VOUCHER, tendrán dos montos el cual será dividido con un *slash*, “/”, para esos casos el primer monto será la cobertura internacional y para el segundo monto será lo nacional. A manera de ejemplo la cobertura estará dividida de la siguiente forma:
  - Odontología de urgencia: USD 300 / USD 250
  - Existen algunos convenios especiales firmados con el respectivo PROVEEDOR en donde el monto internacional es igual al monto nacional en la cobertura, en cuyo caso se detalla un solo monto sin la división por *slash* “/”.

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, NACIONAL o MUNDIAL NACIONAL.

**f) OBLIGACIONES DEL TITULAR:**

El TITULAR deberá siempre comunicarse con la Central Operativa del PROVEEDOR para obtener la autorización de asistencias o servicios complementarios, incluso si se han originado por la misma causa que el primer evento, en caso contrario el PROVEEDOR tendrá derecho a no autorizar los gastos en los que haya incurrido El TITULAR.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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 efectuar 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.
- 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 beneficio contratado) que permita al Departamento Médico del PROVEEDOR autorizar la prestación de sus servicios o el pago del beneficio adquirido.

- Proveer copia del pasaporte del TITULAR demostrando la página de datos personales.
  - 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.
  - 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 enfermedades de inicio previo al viaje o de la afección que haya dado origen a su asistencia. El PROVEEDOR no tendrá obligación de pagar ningún servicio en el país de origen en caso de no contar con la Historia Clínica requerida.
  - **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.
- 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 del BENEFICIO del producto contratado.
- h) **LÍMITE DE RESPONSABILIDAD EN CASO DE MÚLTIPLES PROVEEDORES:** Cuando 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 TERRA PROTECTION pagara el exceso del beneficio convenido en el VOUCHER individual.
- i) **CONDICIONES PARTICULARES** (\$, USD o € 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), Monedas locales o en Euros (€). Lo anterior se conoce como el CERTIFICADO o VOUCHER que juntamente con las Condiciones Generales conforman integralmente el presente contrato de Cobertura de prestación de servicios de asistencia en Viaje.
- j) **DESCRIPCIÓN 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:

Los VOUCHERS emitidas desde Venezuela con destino a U.S.A tendrán un deducible de USD 250.

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

- **Asistencia médica por COVID-19:** El Beneficiario deberá siempre y sin excepción entrar en contacto con la Central de Emergencias, quienes a su vez coordinarán una cita virtual por Telemedicina y, de acuerdo al dictamen brindado por el Departamento Médico, si el Beneficiario presenta sintomatología relacionada al COVID-19, la Central de Asistencias coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de cobertura indicado en el voucher. Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo el mismo tope:  
**Gastos Hospitalarios por COVID-19:** En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Beneficiario.  
**Gastos de respirador mecánico:** Si el Departamento Médico, en conjunto con el médico tratante, considera necesario el uso de un respirador mecánico, la Central autorizará y cubrirá dicho gasto.

**ESTE BENEFICIO NO OPERARÁ A MANERA DE COMPENSACIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE NUESTRA CENTRAL DE EMERGENCIAS PARA LOS CASOS QUE SEAN MÉDICAMENTE IMPOSIBLES EN COORDINAR LA ASISTENCIA MÉDICA.**

***Nota1:** El límite de edad para este BENEFICIO es de 85 años. Para el caso de beneficiarios hasta los 85 años, la cobertura contratada será igual al tope por asistencia médica. Las emisiones en origen o destino para los pasajeros de más de 86 años podrán adquirir la cobertura por asistencia médica por COVID-19 en el Plan internacional FRIEND y/o FRIENDLY, el cual les otorgará un monto de hasta USD 10.000.*

***Nota2:** Este producto no cubrirá gastos de cuarentena en hotel, se limitará únicamente a gastos médicos. Salvo los productos, como por ejemplo Hotel Assist, que tienen expresamente detallada la cobertura de cuarentena en hotel.*

- **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 de este, el PROVEEDOR cubrirá solamente los gastos por hospitalización, dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente bajo el siguiente escenario:

- Hasta ocho días adicionales contados desde el día de finalización de la vigencia del VOUCHER
- Hasta que haya consumido un máximo de USD 10,000, siempre y cuando el monto máximo global de su asistencia durante la vigencia del voucher no haya sido consumido en su totalidad; en ningún caso aplicara fuera de vigencia el monto máximo global especificado para este beneficio en el voucher.
- Hasta que el médico tratante firme el alta del TITULAR en el transcurso de los ocho días de ampliación de cobertura.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad del PROVEEDOR una vez el TITULAR regrese a su lugar de residencia o expire el periodo de validez del plan de asistencia contratado.

- **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).

- **Internamientos:** 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 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.

**Los implementos de osteosíntesis, tales como tornillos barras, placas y prótesis articulares, así como implantes (permanentes o temporales) están excluidos de los beneficios, en caso de que el monto de los implementos osteosíntesis no se puedan determinar o se encuentren empaquetados en la intervención quirúrgica, el monto a descontar al TITULAR en el BENEFICIO de asistencia médica será el equivalente al costo más alto del material de osteosíntesis en el mercado oficial del país de emisión del 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), EL PROVEEDOR no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos.
- **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 (taxi) 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 o 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.

**Nota: El PROVEEDOR no asumirá gastos derivados de la negligencia del TITULAR O GUARDIÁN por desacato a las instrucciones o recomendaciones médicas del PROVEEDOR y cesará toda obligación hacia el TITULAR del evento.**

#### 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 BENEFICIOS 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 de inicio previo al viaje, 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 de inicio previo al viaje 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.**

**Nota: El gasto incurrido por el envío a domicilio de medicamentos no se contemplan en el beneficio así como tampoco los fees, tarifas de envío o cobro de servicio.**

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (4) Odontología de urgencia:

A excepción de los restantes BENEFICIOS 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 los BENEFICIOS.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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 línea de directa de compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

No será reconocido el derecho a este BENEFICIO si el motivo de la internación está incluido y forma parte del artículo V. Exclusiones Generales. No tendrá derecho a este BENEFICIO 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 compensado 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 del BENEFICIO contratada.

La persona indicada para acompañar al TITULAR deberá obligatoriamente residir en el mismo país que el TITULAR.

Este BENEFICIO debe ser previamente autorizado por el PROVEEDOR.

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.

**En caso de ser contemplado en la tabla de BENEFICIO de los productos, el Beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel por USD 80.00 (ochenta dólares) diarios para su familiar acompañante durante máximo siete días o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.**



**Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de 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).**

#### IV. (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.

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

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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 de línea directa del fallecido en compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o 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.

**NOTA: No será reconocido ningún derecho si la causa que diera origen al evento se encuentra incluido y especificado en el artículo V. Exclusiones Generales.**

#### 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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

Exclusiones particulares:

- **\*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 enfermedad de inicio previo al viaje.**
- **Suicidio o intento de suicidio del familiar.**
- **Lesiones auto infringidas, cometidas por el familiar, cualquiera que sea su**
- **estado mental.**

#### 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.

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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

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.

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

Si el vuelo contratado por medio de una línea aérea comercial regular (excluyendo vuelo chárter) del TITULAR fuera demorado por seis (6) o más horas consecutivas a la programada originalmente para él y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, el PROVEEDOR compensará 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

Nota: algunos planes incluyen Gastos por vuelo demorado o cancelado, para esos planes el BENEFICIO a aplicar será la misma de Gastos por vuelo demorado.

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

**Nota:** no se cubrirán gastos tales como, renta de auto, gasolina, tickets de parqueadero o cualquier otro gasto diferente a gastos por hotel, comunicaciones, alimentos y artículos de primera necesidad.

**Artículos de primera necesidad:**

- 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.

**Zapatos:** tenis, sandalias, botas y/o zapatos de vestir

**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.

**IV. (12a) Pérdida de vuelo por causas ajenas a la aerolínea**

Por consecuencia de cualquier motivo diferente a cancelación o demora por parte de la aerolínea, que haya ocasionado la pérdida del vuelo directo con destino internacional, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION asumirá, hasta los Límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades compra de nuevos tiquetes, alimentación, llamadas y hotel.

Este BENEFICIO aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100kms de distancia de esta. El TITULAR deberá notificar de este suceso a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION el mismo día que sucede la pérdida de vuelo.

Para aplicar a este BENEFICIO el Afiliado deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se motiva la aplicación de este BENEFICIO.

**Nota:** Verifique su VOUCHER si el BENEFICIO se encuentra incluido en el mismo, no todos los planes contienen este BENEFICIO. **Este BENEFICIO no aplica para las conexiones de vuelos perdidas a consecuencia de la pérdida del primer vuelo directo con destino internacional.**

Esta garantía o BENEFICIO es acumulativa y no por evento.

**IV. (12.1) Compensación por vuelo demorado más de tres horas**

Es un servicio de asistencia para demora de vuelos y está disponible sin costo para los planes que contengan este BENEFICIO.

En caso de presentar una demora el TITULAR del VOUCHER obtendrá una compensación por hasta USD 25

**Elegibilidad**

Para calificar a este BENEFICIO el TITULAR deberá:

El pasajero podrá enviar la documentación requerida para poder acceder a la compensación.

**Limitaciones y condiciones específicas**

- Se proveerá el servicio si su vuelo se encuentra demorado. No habrá una compensación adicional en caso de que el vuelo sea cancelado.

- TERRAWIND no otorga una alternativa de dinero en efectivo y no se puede redimir por recompensas.
- BENEFICIO internacional, no aplica para el vuelo de regreso al país de residencia.
- TERRAWIND se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones que permitan el acceso a la Demora de Vuelo Terrawind o terminar este servicio en cualquier momento y sin previo aviso.

Documentos para la compensación por vuelo demorado más de tres horas:

- VOUCHER / Certificado de Terrawind
- Formato TW
- Comprobante de la demora, (número de vuelo, fecha del vuelo, en caso de tener una captura de la demora del vuelo)
- Boleto aéreo, electrónico y/o pasabordo.
- Pasaporte y/o ID del TITULAR

#### IV. (12b) Pérdida de Conexión:

Si el TITULAR pierde su vuelo de conexión ya confirmado en el punto de trasbordo, debido a una llegada tardía del primer vuelo y no tiene la posibilidad de un vuelo o transporte alternativo para continuar el viaje dentro de las cuatro horas siguientes a la hora establecida para continuar su viaje, EL PROVEEDOR reembolsará a EL TITULAR la adquisición de un tiquete para un nuevo vuelo para completar así el viaje programado.

Este BENEFICIO aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100kms de distancia de esta.

El TITULAR deberá notificar de este suceso a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION durante las primeras 24 horas de que sucede la pérdida de vuelo.

Condiciones para presentar la compensación:

- Copia del tiquete aéreo original o tarjeta de embarque.
- Comprobante de compra del nuevo tiquete aéreo.
- Copia del nuevo tiquete aéreo o tarjeta de embarque.
- Certificado oportuno de incidencia expedido por la línea aérea del vuelo que causó la pérdida de la conexión.
- Pasaporte y/o ID del TITULAR

#### IV. (13) GARANTIA DE CANCELACIÓN DE VIAJE, 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 usted. 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.

Para obtener este BENEFICIO el TITULAR deberá cumplir con las siguientes condiciones

- El voucher deberá comprarse máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado, o realizado el primer abono de los paquetes turísticos y/o tiquetes aéreos. En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, se compensará 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)

- El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.
- **Que la cancelación del viaje sea informada de inmediato y dentro de las 24 horas de la ocurrencia del evento que motiva la cancelación del viaje, y siempre y sin excepción con una antelación mínima de 24 horas (veinticuatro horas) previas al inicio del viaje o de la vigencia del VOUCHER, lo que ocurra primero, ya sea por el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.**

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.

#### **Cancelación de un viaje de Crucero antes de su inicio:**

#### **CONDICIONES GENERALES**

El Beneficiario deberá en este caso:

- Notificar de inmediato su decisión a la naviera por escrito y obtener de ésta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal de la imposibilidad de iniciar el viaje de crucero en el barco y fecha originalmente contratados.
- Deberá además obtener de la naviera las Condiciones Generales de contratación de cruceros, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicaciones de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado.
- Deberá obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero en particular y el monto del reembolso.

#### **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 CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN E INTERRUPTIÓN DE VIAJE.

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

**Nota1: Existen algunos convenios donde aplican para viajes Nacionales.**

La elección y adquisición del presente BENEFICIO "SUPLEMENTO DE GARANTIA DE CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN E INTERRUPTIÓN 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 24 horas antes del inicio de vigencia del VOUCHER.

**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.

### **GARANTÍAS:**

**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.

Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje

### **LÍMITES DE EDAD**

Límite Edad Mínima 1 año

Límite Edad Máxima 74 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.

**Nota1: Para las tarjetas anuales o multiviajes, este BENEFICIO sólo aplicará para el primer viaje siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas.**

**Nota 2: El cliente podrá adquirir un upgrade de cancelación por separado para viajes posteriores.**

## **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:

- a) El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 1 día hábil 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, se compensará 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) El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.

- c) **Que la cancelación del viaje sea informada de inmediato y dentro de las 24 horas de la ocurrencia del evento que motiva la cancelación del viaje, y siempre y sin excepción con una antelación mínima de 24 horas (veinticuatro horas) previas al inicio del viaje o de la vigencia del VOUCHER, lo que ocurra primero, ya sea por el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.**

Cuando EL TITULAR haya pagado con anticipación los costos de transporte, alojamiento, matrículas, 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 compensen 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 contratado.

**NOTA: EL TITULAR reconoce que este producto no cubre los gastos administrativos, comisiones y fees de los canales de venta como por ejemplo de las Agencias de Viajes, entre otros. Tampoco incluye el gasto de tramites de visados o algún otro tipo de documento no descrito anteriormente.**

#### **IMPORTANTE:**

Cuando la reprogramación, cancelación o interrupción de viaje se produzca por los motivos de las causales consignadas en los incisos mencionados más adelante 4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17 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 del viaje.**

Este BENEFICIO cuenta con un monto máximo global de \$USD 60,000 (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 y/o el motivo o causa de cancelación es el mismo.

**Nota 1: No tendrán cobertura solicitudes de Cancelación de viaje, si la misma se llegase a dar por un cierre de fronteras por parte del Gobierno de origen o destino. Adicionalmente, si el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador turístico le ofrece al Beneficiario la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Beneficiario rechaza dicha opción, no habrá lugar a hacer uso de este BENEFICIO, CANCELACIÓN, INTERRUPCIÓN Y REPROGRAMACIÓN por gastos incurridos.**

#### **EXCLUSIONES**

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

Este BENEFICIO cubre únicamente los eventos relacionados con las 17 causales que se describen más adelante, los eventos no relacionados a las 17 causales y los eventos que hayan ocurrido con anterioridad a la emisión del VOUCHER no tendrán cobertura alguna. 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 o que se encuentran incluidos en las EXCLUSIONES GENERALES.

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

#### **LIMITES DE EDAD**

Límite Edad Mínima 1 año

Límite Edad Máxima 74 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\* del titular o 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 enfermedad de inicio previo al viaje.**
2. Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.
3. Cuarentena médica por dictamen médico al TITULAR.

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

4. 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.
5. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional o 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 del viaje.
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).
13. Desastres naturales tales como temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán, ciclón tornado que impidan realizar el viaje y le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y 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).

#### Cancelación de viaje por COVID-19

En caso de ser contemplado dentro del voucher, el Beneficiario podrá cancelar anticipadamente su viaje por los siguientes motivos:

1. En caso de diagnóstico positivo de COVID-19 del Beneficiario, acompañante de viaje o familiar en primer grado de consanguinidad.

Las condiciones para que se pueda hacer uso de este BENEFICIO son:

- El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 1 día hábil 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, se compensará 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)
- El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.
- Que la cancelación del viaje sea informada a la central operativa al menos 24, (veinticuatro), horas antes de la hora de inicio del viaje, ya sea el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.

**Nota1: No aplica para Beneficiarios, acompañante de viaje o familiar en primer grado de consanguinidad mayores de 74 años.**

Las cancelaciones, reprogramaciones e interrupción de viajes deben reportarse a la central de asistencia de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION puede comunicarse desde cualquier parte del mundo vía WhatsApp al +1 208 9101 001 vía operadora (call collect/cobro revertido) al +1 888 9809 992 o también llamando a estos números desde:

País	Número	País	Número
Argentina	+54 800 6662 037	Francia	+33 800 906 016
Brasil	+55 800 8913 776	Italia	+39 800 776 885
Chile	+56 800 914 865	México	+52 800 4610 548
China	+86 800 8840 014	Reino Unido	+44 808 1695 070
Colombia	+57 180 0519 0839	República Dominicana	+1 829 9462 054
España	+34 900 973 469	USA	+1 888 9809 992

O vía correo electrónico a la dirección: [asistencias@twglobalprotection.com](mailto:asistencias@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 POR CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y/O INTERRUPCIÓN**

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 compensación que el TITULAR o Beneficiario haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. La compensación se limita a la suma asegurada contratada.

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

#### **Por fallecimiento del titular o de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen.**

- Certificado de defunción y/o acta de levantamiento del cadáver.
- Certificado médico de la enfermedad y/o afectación física, origen y causa de fallecimiento.
- Estudios clínicos que pueda proporcionar el pasajero
- Informe médico
- Documento que acredite el parentesco.

#### **Accidente o enfermedad grave\* del titular o de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen:**

- Informe médico completo Certificado emitido por el médico tratante, donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico. En caso de Covid prueba con el respectivo resultado.
- Estudios y/o análisis médicos
- Recetas médicas debidamente requisitadas por el médico
- Comprobantes de pago de los gastos incurridos a consecuencia de la asistencia médica y/o compra de medicamentos en donde se visualicen los ítems adquiridos de acuerdo con la receta médica.
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto incurrido con motivo de pago de los gastos médicos.
- Copia de pasaporte o documento de identidad

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

- Citatorios emitido por la autoridad competente donde se justifique su presencia y la fecha en que fue citado
- Certificado de autoridad competente donde se detalle el hecho sucedido.
- Certificado emitido por la autoridad electoral.
- Copia de pasaporte o documento de identidad

#### **Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional o Provincial**

- Formato de Reclamación.
- Certificado Electoral emitido por la Cámara Nacional Electoral del Poder Judicial de la Nación.
- Copia de pasaporte o documento de identidad

**Atención de emergencia por parto de la asegurada o de la conyugue y/o compañera permanente del titular.**

- Formato de Reclamación.
- Registro Civil de Nacimiento o Certificado de la Clínica
- Entidad Médica que atendió el parto y/o reporte médico.
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios

**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.**

- Formato de Reclamación.
- Registro Civil de Nacimiento o Certificado de la Clínica
- Entidad Médica que atendió el parto y/o reporte médico.
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Pérdida de documentos 48 hrs antes de la salida**

- Formato de Reclamación.
- Denuncio ante la Autoridad Competente.
- copia del nuevo pasaporte.
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Despido laboral comprobado con fecha posterior a la emisión del CERTIFICADO o VOUCHER**

- Carta laboral membretada firmada y sellada por el departamento de recursos humanos del despido laboral donde indique la causa y fecha

**Cancelación de boda de titulares (s)**

- Cancelación de boda de el / los TITULAR (ES).
- Constancia de tramitación de boda ante la autoridad civil y/o eclesiástica.
- Constancia de cancelación en original ante la autoridad civil y/o eclesiástica.

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

- Formato de Reclamación.
- Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido.
- Fotocopia del documento de identidad
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Desastres naturales.**

- Formato de Reclamación.
- Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido.
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**No aprobación de visa.**

- Formato de Reclamación.
- Fotocopia del pasaporte.
- 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 bajo compensación, previa presentación de los recibos apropiados y el informe de la compañía aérea (PIR).

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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).**

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

#### 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.

#### **Conserjería nacional y mundial**

Se proporcionará información de los siguientes eventos:

- Boleto de cualquier medio de transporte aviones, autos, trenes, cruceros o helicópteros.
- Hoteles en las principales ciudades del mundo.
- Restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en las principales ciudades del mundo.
- Referencia de mudanzas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, aeropuertos, centrales camioneras, florerías y enseres varios en las principales ciudades del mundo.

El límite máximo de responsabilidad será únicamente la comunicación de la información del servicio solicitado. Todos los gastos generados de los servicios antes mencionados serán a cargo del Asegurado. EL PROVEEDOR no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas.

#### 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 o doméstico 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.
4. No se tendrá derecho a una compensación si el equipaje es perdido en cualquier tipo de transporte diferente a la línea aérea comercial.
5. Cuando el Equipaje se confisca o retiene por parte de la Aduana u otra autoridad gubernamental.
6. Cuando el Equipaje no fue registrado en el mostrador de la línea aérea regular.

**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 de este 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 40 días a partir de la fecha de recibo de la documentación completa.

Este BENEFICIO 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.19.1 Compensación por daño total de equipaje

**CONCEPTOS:**

- a) **EQUIPAJE:** Bienes propiedad del TITULAR personales que lleva para su viaje dentro de sus maletas.
- b) **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.

Si las maletas del TITULAR sufrieran algún tipo de daño que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior, así como la violación de sus cerraduras con los mismos efectos, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION otorgará al TITULAR 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 y los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje.

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

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

**Nota2: Este beneficio no aplicara para vuelos de regreso, directos o con conexión, al país de residencia.**

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

- Carta del TITULAR en la cual indique como y donde ocurrió el evento, esta carta deberá incluir:
  - a) Nombre del TITULAR

- b) Número de vuelo
- c) Aeropuerto de salida y de llegada
- d) Hora de llegada al destino
- Comprobante de compra del VOUCHER
- Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report)
- Copia de Pasaporte o Identificación oficial del TITULAR.
- Copia de los boletos de abordaje y tickets de registro del equipaje ante la línea aérea.
- Copia del reporte levantado con la línea aérea (la reclamación debe efectuarse antes de salir del aeropuerto)
- Comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje y/o maleta.
- Fotografías del estado del equipaje.

#### IV. 19.1 Compensación por daño de equipaje

##### **CONCEPTOS:**

- a) **EQUIPAJE:** Bienes propiedad del TITULAR personales que lleva para su viaje dentro de sus maletas.
- b) **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.

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.

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.

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

**Nota2: Este beneficio no aplicara para vuelos de regreso, directos o con conexión, al país de residencia.**

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

- Carta del TITULAR en la cual indique como y donde ocurrió el evento, esta carta deberá incluir:
  - e) Nombre del TITULAR
  - f) Número de vuelo
  - g) Aeropuerto de salida y de llegada
  - h) Hora de llegada al destino
- Comprobante de compra del VOUCHER
- Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report)
- Copia de Pasaporte o Identificación oficial del TITULAR.
- Copia de los boletos de abordaje y tickets de registro del equipaje ante la línea aérea.
- Copia del reporte levantado con la línea aérea (la reclamación debe efectuarse antes de salir del aeropuerto)
- Comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje y/o maleta.
- Fotografías del estado del equipaje.



Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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 veinticuatro (24) horas de arribo del vuelo y del momento en que la Central de Asistencias del PROVEEDOR reciba el llamado del TITULAR, El PROVEEDOR compensará 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:

- **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.
- **Ropa:** ropa interior, calcetines, pijamas, pantalones, camiseta, falda, vestido, short, sweater, chamarra y/o camisa.
- **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.

**NOTA: Será obligación del TITULAR entregar la constancia y/o comprobante de entrega de la maleta, en caso de que no reciba el comprobante, el TITULAR deberá comunicarse con la aerolínea para solicitarlo y poder enviarlo al departamento de compensaciones.**

#### **Restricciones:**

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

#### Documentos necesarios para presentar el proceso de compensación

- Formato reclamación
- Voucher / Certificado de Terrawind
- Boleto original de embarque del Equipaje (Tag o etiqueta)
- Boleto aéreo del trayecto en donde ocurrió la demora del equipaje
- Reporte por la demora emitido por la Aerolínea responsable (PIR-Property Irregularity Report) que demuestre los números de etiqueta de las maletas demoradas en su entrega y concuerde con los números de etiqueta de los pasajeros afectados.
- Comprobante de entrega del equipaje de la compañía transportadora con fecha y hora de la entrega (puede ser captura de mensaje o correo informando que el equipaje ha sido localizado y está listo para la entrega)
- Comprobantes de compra de artículos de primera necesidad en donde se visualice la descripción de los artículos adquiridos. En caso de que no se tenga la descripción del ítem comprado, es necesario guardar las etiquetas de los artículos comprados.
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria

El departamento de compensaciones se reserva el derecho de solicitar más documentos en caso de que así lo requiera. Los comprobantes se deben enviar legibles, con fecha de compra y descripción de lo adquirido.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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 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 5,000000.00 (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 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.

b) **Muerte accidental en el transporte público**

TERRAWIND ofrece al TITULAR del VOUCHER en algunos planes un seguro de vida por muerte accidental en transporte público, en el que pagará a los beneficiarios el valor indicado para este BENEFICIO en la carátula de la póliza, cuando el fallecimiento del asegurado se produzca como consecuencia directa e inmediata de un accidente, mientras el asegurado estuviere viajando en condición de pasajero en un transporte público.

El seguro por muerte accidental será compensado si se han producido bajo las siguientes circunstancias especificadas:

- El fallecimiento del TITULAR deberá ser como consecuencia directa e inmediata de un accidente, mientras viajaba como pasajero, y no como un piloto o conductor o miembro de la tripulación, en el interior o el embarque o descendente de cualquier tipo de transporte de aire, la tierra y el transporte de agua que funciona como transporte público autorizado con licencia vigente y válida.
- Cuando, debido a un accidente cubierto por esta póliza, el TITULAR del plan se expone inevitablemente a elementos naturales y, como resultado de dicha exposición sufre la muerte durante el viaje, serán cubiertos por esta póliza. Tal pérdida accidental de la vida será compensada, si el cuerpo del propietario, no se ha encontrado un año después de la desaparición, hundimiento o naufragio del vehículo en el que el poseedor se encontraba en el momento del accidente; se supondrá que el propietario sufrió la pérdida de vidas como resultado de lesiones corporales causadas por un accidente en el momento de dicha desaparición, hundimiento o naufragio.

Queda expresamente entendido por las partes que esta cobertura por muerte accidental no será interpretada para cubrir discapacidad durante el período de validez y además interpreta como el derecho a recibir una cantidad adicional a la suma asegurada en la póliza por caso e individual.

Se excluye específicamente de la cobertura y por lo tanto no tienen derecho a recibir una indemnización por el TITULAR de la tarjeta, toda lesión corporal causada directa o indirectamente, por:

- a. condición degenerativa progresiva o proceso por cualquier motivo o causa natural de la persona.
- b. la enfermedad, infección o relacionados, a menos que la causa directa de una lesión corporal accidental;

c. Cualquier cantidad en exceso de la cantidad de cobertura del plan.

Para presentar una reclamación, los miembros y representantes de la familia del beneficiario deberán comunicar la reclamación en no más de 72 horas a la Central de Manejo de Emergencias.

c) 23. Seguro de vida por muerte accidental hasta 80 en Colombia respaldado por la aseguradora Panamerican Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.

PALIG Colombia, pagará a los beneficiarios el valor indicado para este BENEFICIO en la carátula de la póliza, cuando el fallecimiento del asegurado se produzca como consecuencia directa e inmediata de un accidente, mientras el asegurado estuviere viajando en condición de pasajero, mediante pago de pasaje, en cualquier tipo de vehículo de pasajeros a nivel nacional o internacional, operado por una empresa legalmente autorizada para el transporte de pasajeros y con ruta fija establecida.

Se entenderá como fallecimiento inmediato aquel que ocurra a más tardar dentro de los trescientos sesenta y cinco (365) días siguientes a la fecha de ocurrencia del accidente

#### **LÍMITE AGREGADO DE RESPONSABILIDAD**

Máximo por evento catastrófico 5 vidas aseguradas.

#### **EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA**

Edad mínima de ingreso: 1 año

Edad máxima de ingreso: 80 años

Edad máxima de permanencia: 80 años

**Ámbito territorial:** República de Colombia.

**Jurisdicción:** Leyes de Colombia.

#### **EXCLUSIONES**

PALIG no pagará ningún BENEFICIO otorgado mediante la presente póliza, cuando sea a consecuencia de:

- 1) suicidio, tentativa de suicidio, o lesiones causadas a sí mismo ya sea en estado de cordura o demencia.
- 2) actos de guerra interior o exterior, invasión, hostilidades u operaciones bélicas (exista o no declaración de guerra), motín, conmoción civil, sedición, asonada, huelga, movimientos subversivos, actos terroristas, levantamiento militar, insurrección, revolución, usurpación del poder y ley marcial.
- 3) lesiones o muerte causadas por otra persona, con arma de fuego, cortante, punzante o contundente.
- 4) accidentes de aviación que sufra el asegurado cuando viaje como pasajero, piloto o miembro de la tripulación de cualquier aeronave, salvo que viaje como pasajero de una línea comercial legalmente establecida y autorizada para el transporte regular de pasajeros.
- 5) los accidentes causados por violación por parte del asegurado de cualquier norma de carácter legal.
- 6) encontrarse el asegurado bajo influencia de bebidas embriagantes o de sustancias alucinógenas, drogas tóxicas o heroicas o cualquier otra sustancia que por su propia naturaleza produzca dependencia física o síquica.
- 7) accidentes ocurridos mientras el asegurado se encuentre al servicio las fuerzas armadas, navales, aéreas, de policía o cualquier otro organismo de seguridad del estado.
- 8) enfermedad mental o corporal o cualquier dolencia de enfermedades de inicio previo al viaje, o infección bacteriana distinta de la contraída por una lesión corporal amparada.

- 9) las infecciones producidas por picaduras de insectos, tales como malaria, tifo, fiebre amarilla, etc.
- 10) los accidentes que ocurran cuando el asegurado participe en competencias de velocidad o habilidad, o cuando el asegurado sea conductor o pasajero de motocicletas o motonetas o la práctica de deportes catalogados como de alto riesgo o extremos.
- 11) los accidentes sufridos por el asegurado durante intervenciones quirúrgicas o como consecuencia de ellas o los causados por tratamientos médicos de rayos x, choques eléctricos, etc., salvo que obedezcan a la curación de lesiones producidas por un accidente amparado.
- 12) temblores de tierra, erupciones volcánicas, terremoto, tifón, huracán, tornado, ciclón, inundaciones, rayo, marejada o cualquier otro fenómeno o convulsión de la naturaleza.
- 13) lesiones inmediatas o tardías, causadas por energía atómica, reacción nuclear, radiación nuclear, contaminación radioactiva, química o bacteriológica.
- 14) participación voluntaria en cualquier clase de riña o pelea.

#### **Plazo Para Aviso de Siniestro**

En caso de siniestro que pueda dar lugar a reclamación bajo la póliza, el TOMADOR, el asegurado o el beneficiario, según el caso, deberán dar aviso a Pan American Life de Colombia S.A. de la ocurrencia del siniestro, dentro de los Treinta (30) días siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

#### **REQUISITOS DE INDEMNIZACIÓN**

Copia legible al correo electrónico indemnizacionesco@palig.com de los siguientes documentos:

- Formulario de Reclamación.
- Registro Civil de Nacimiento, la cédula de ciudadanía del Asegurado o pasaporte
- Registro Civil de Defunción.
- informe de la autoridad competente en caso de muerte accidental o violenta.
- Formulario de conocimiento del cliente por cada beneficiario
- Los documentos que sirvan para acreditar la calidad de Beneficiario.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de los beneficiarios, si son menores de edad se debe solicitar el registro civil de nacimiento; con el fin de establecer quien es tutor natural.
- Declaración extra-juicio debe ser rendida por uno o varios de los interesados dentro del proceso:
  - i. Establezca estado civil del fallecido
  - ii. Se indique quien era el compañero permanente, esposo o las veces
  - iii. Se identifique plenamente a los hijos
  - iv. Se incluya la frase “no existen hijos matrimoniales, extramatrimoniales, adoptivos, reconocidos o por reconocer con más o mejor derecho a los ya mencionados anteriormente.”
  - v. Se identifiquen los beneficiarios que consideran tener derecho plenamente con nombres completos y números de cedula.

La Aseguradora se reserva el derecho de solicitar documentos adicionales en los casos en los que el siniestro así lo amerite. Este derecho también aplica para los amparos adicionales.

- d) **23. Seguro de vida por muerte accidental hasta los 75 años para emisiones realizadas en Costa Rica y proveídos por la empresa Aseguradora del Istmo (ADISA) S.V.,**

En caso de que un Asegurado fallezca durante un Viaje cubierto por esta póliza, en o por causa de un Accidente, la Compañía pagará a los Beneficiarios el valor estipulado en el Certificado de Cobertura para la Cobertura de Muerte Accidental, sin exceder el valor estipulado en las Condiciones Particulares de esta Póliza como Monto Máximo Global. Para efectos de la presente Póliza, para que la Compañía pague esta cobertura, el fallecimiento deberá ocurrir durante la vigencia de la Póliza y a más tardar dentro de los noventa (90) días naturales siguientes a la fecha de ocurrencia del Accidente generador del fallecimiento y siempre que dicho Accidente haya ocurrido durante el Viaje cubierto. Para efectos de la presente Póliza, también se considera

fallecido en forma accidental el Asegurado cuyo cuerpo no fuere localizado después de seis (6) meses de ocurrido el Accidente cubierto, siempre que dicho Asegurado hubiese estado a bordo del vehículo propiedad de la Empresa Transportadora como Pasajero en el momento del Accidente.

**COBERTURA ADICIONAL POR DESMEMBRAMIENTO O PÉRDIDA ORGANICA POR CAUSA ACCIDENTAL**

En caso de que el Asegurado sufra un Accidente durante un Viaje cubierto por esta Póliza que le cause un Desmembramiento o sufra cualquiera de las Pérdidas Orgánicas indicadas abajo, las cuales deberán ser debidamente diagnosticadas por un Médico especialista, la Aseguradora le **ADELANTARÁ** al Asegurado el porcentaje de la Suma Asegurada para la Cobertura de Muerte Accidental que se indica en la siguiente tabla:

Tabla de Indemnizaciones Evento	Porcentaje de la Suma Asegurada para la Cobertura de Muerte Accidental que se reconoce para cada Desmembramiento.
Pérdida de ambas manos o ambos pies	100%
Pérdida de ambos ojos	100%
Pérdida de una mano y un pie	100%
Pérdida de una mano o un pie conjuntamente con la visión por un ojo	100%
Pérdida de una sola mano, o pérdida de un solo pie o pérdida de la visión de un solo ojo	50%

Por pérdida de la visión de un ojo, se entenderá la pérdida completa e irreparable de la visión por ese ojo. En cuanto a pérdida de las manos o los pies, se entenderá por tal la separación en la coyuntura de la muñeca o del tobillo o arriba de los mismos. Si en la fecha del Accidente el Asegurado ya ha sufrido la amputación o el anquilosamiento de una mano, brazo, pie o pierna, o ha perdido totalmente la visión en uno o ambos ojos, esa pérdida no será cubierta cuando se determinen los beneficios a pagarse por esta Póliza.

Si en el Accidente el Asegurado sufre varias lesiones de forma simultánea, la Compañía pagará únicamente lo correspondiente al beneficio por el mayor Desmembramiento y hasta un máximo equivalente a la Suma Asegurada para la Cobertura Básica de Fallecimiento. Cuando se haya pagado el cien por ciento (100%) de esta Cobertura, se cancelará automáticamente el seguro para el Asegurado afectado. Si adicionalmente al diagnóstico de un(os) Desmembramiento(s) del Asegurado se diagnostica una Incapacidad Total y Permanente, la Compañía únicamente adelantará lo correspondiente al beneficio por el mayor Desmembramiento y hasta un máximo equivalente a la Suma Asegurada para la Cobertura Básica por Muerte Accidental.

En caso de Siniestro, el Asegurado o quien él designe, deberá completar satisfactoriamente la cláusula de “PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN O SINIESTRO” de la presente Póliza.

**Para ver las condiciones generales, por favor ingrese al siguiente link:**

- a) [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 del TITULAR.

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 USD 625.

Deducible 10% sobre suma asegurada contratada

#### IV. (24) 1º asistencia médica por enfermedad crónica o de inicio previo al viaje

El PROVEEDOR tomará a su cargo los gastos hasta el tope especificado en el PLAN DE ASISTENCIA detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER de la primera atención médica derivada de una enfermedad crónica o de inicio previo al viaje, congénita o recurrente, conocidas o no por el TITULAR solo en el caso que haya desarrollado un episodio de crisis o cuadro agudo durante el viaje que impidan la continuidad de este y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia.

Quedan excluidos dentro de esta cobertura los medicamentos, tratamientos, controles o chequeos destinados a la resolución definitiva o a la investigación diagnóstica de cuadros previos al viaje de dicha enfermedad crónica o de inicio previo al viaje. Esta cobertura es por monto máximo más no por evento y el límite máximo a cubrir se encuentra descrito en el CERTIFICADO o VOUCHER.

En el caso específico de renal y vesicular, El PROVEEDOR tomará 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.

#### (24b) Producto - Asistencia médica por enfermedad de inicio previo al viaje:

Si EL TITULAR padeciera de una enfermedad de inicio previo al viaje 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 de inicio previo al viaje 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 condición y/o enfermedad de inicio previo al viaje 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 de inicio previo al viaje 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 requiera 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 de inicio previo al viaje 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 de inicio previo al viaje, LA CENTRAL DE ASISTENCIA denegará la cobertura.

**Nota: el límite de edad para acceder al BENEFICIO de asistencia médica por enfermedad de inicio previo al viaje por upgrade es máximo 74 años.**

#### 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 o 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 o 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 o 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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.



#### 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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (28) Repatriación Administrativa plus

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 resarcirá hasta un máximo de USD 400 por pago de penalidades no reembolsables que el TITULAR no pueda recuperar.

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 usted. 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.

Para obtener este BENEFICIO el TITULAR deberá cumplir con las siguientes condiciones

1. El voucher deberá comprarse máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado, o realizado el primer abono de los paquetes turísticos y/o tiquetes aéreos.
2. No aplica si se han contratado servicios antes de la emisión del VOUCHER.
3. **El TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta deberá informar dentro de las 24 horas de ocurrido el evento a la Central de asistencias.**

#### **SUMA GARANTIZADA INDIVIDUAL**

En caso de compra de 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.

**NOTA: El TITULAR reconoce que este producto no cubre los gastos administrativos, comisiones y fees de los canales de venta como por ejemplo de las Agencias de Viajes, entre otros. Tampoco incluye el gasto de tramites de visados o algún otro tipo de documento no descrito anteriormente.**

Este BENEFICIO cuenta con un monto máximo global de \$USD 1200 (cualquier sea el número de beneficiarios). Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES

#### **EXCLUSIONES**

Este es un Suplemento de riesgos nombrados, por tanto, solo cubre los hechos expresamente. No tiene cobertura relacionados. Los eventos no relacionados no tienen cobertura ningún evento ocurrido con anterioridad a la emisión del voucher. 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.

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 compensación que el TITULAR o Beneficiario haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. La compensación se limita a la suma asegurada contratada.

El TITULAR deberá presentar la documentación y respaldos necesarios para la evaluación de su compensación hasta 3 meses después de ocurrido el evento. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún tipo de compensación.

#### **DOCUMENTOS NECESARIOS PARA OBTENER EL BENEFICIO**

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Pasaporte o identificación oficial
- Comprobante de pago de los servicios contratados (estado de cuenta, fichas de depósito o recibo de pago emitido por la agencia de viajes)
- Factura o Recibo de la Agencia de Viajes
- Documento emitido por los prestadores de los servicios cancelados (hoteles, operadores turísticos) donde se certifique que dichos servicios fueron cancelados sin ninguna opción de remarcación, créditos a favor ni resarcimiento de ningún tipo.
- EL PROVEEDOR se reserva el derecho de solicitar más documentación en caso de ser necesario

#### **IV. DEPORTES**

##### **(29) Deportes / Multisports / Snow Care / Recreativo**

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 (futbol, 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.

**Deporte recreativo:** Proporciona cobertura de los deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo, 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.

**Nota:** Queda excluida de cobertura cualquier lesión causada por prácticas profesionales y/o de torneos

(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 PROVEEDOR compensará al prorata 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.

#### (29.1) DEPORTE CATEGORÍA 2, 3 y 4

Práctica de deportes en competencia, entrenamiento y/o profesionales, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos según la cobertura adquirida (hasta el tope de su cobertura médica contratada sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes según la categoría contrata:

- **Categoría 2:** Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, 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.

##### **Lista completa categoría 2**

Angling in Deep Waters, Archery, Artistic Gymnastics, Athletics, Badminton, Baseball, Basketball, , Bird watching, Bocce Ball, Bodybuilding, Bowling, British Canoeing, Camping, Chess, Classical Dance, Cricket, Crochet, Cross Country Running, Cycling, Darts, Dog Training, Field Hockey, Figure Skating, Fishing, Foosball, Free Riding, Gateball, Golf, Gymnastics, Handball, Horseback Riding, Horseshoes, Ice Skating, Indoor football, Indoor soccer, Inline Skating, Jump, Roping, Kayaking, Lacrosse, Marathons, Medicine Ball, Model Flying, Modern Dance, Netball, Paddle Ball, Paint ball, Padal, Parasailing, Pétanque, Pony Trekking, Pool Billiards, Power Walking, Racket ball, Rhythmic gymnastics, Roller Hockey, Roller Skating, Scuba Diving, Shuffleboard, Snooker, Soccer, Softball, Sprint Running, Squash, Swimming, Synchronized Swimming, Table Tennis, Tchoukball, Tennis, Track and Field, Track cycling, Trekking (low mountain) Up to 1000 m, Tug of War, Ultimate, Volleyball, Water Polo, Water Skiing, Wheelchair Basketball, Wushu and Yoga.

- **Categoría 3:** Artes marciales, esquí, fútbol galés, fútbol americano, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre pista corta, tobogganing, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, heli-skiing, salto ecuestre, carrera de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting niveles 4 y 5.

##### **Lista completa categoría 3**

American Football, Aquabike, Bobsleigh, Boomerang, Cheerleading, Climbing, Competition Riding, Curling, Diving, Duatlon, Equestrian, Fencing, Flag Football, Gymnastics trampoline, Hockey, Horse Racing, Hunting, Ice Hockey, Jai Alai, Jet Ski, Karting, Kneeboarding, Land Sailing, Log Rolling, Long Jump, Martial Arts, Mountaineering and Climbing, River Rafting, Road Cycling, Roller Derby, Rowing, Sailing, Shot Put, Show Jumping, Skateboarding, Skiing, Speed Skating, Sport Fishing, Street Dance, Tobogoning, Trampolining, Tree Topping, Trekking (half mountain) From 1000 m up to 1500 m, Underwater hockey, Water Snorkeling, Water Tubing and Welsh Football.

- **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.

##### **Lista completa categoría 4**

Aerial Dance (acrobatics on canvas or aerial gymnastics), Aerobic Skiing, Aquatics, ATV, Automobile Racing, Biathlon, BMX, Boxing, Bull Fighting, Bungee Jumping, Canoeing, Canopy, Canyoning, Caving, Cross Country Skiing, Crossfit, Decathlon, Dog Sledding, Down Hill Skiing, Downhill roller, Espeleología, Greco-Roman wrestling, Hang Gliding, Heli Skiing, High Jump, Hiking, Hot Air Ballooning, Ice Climbing, Judo, Karate, Krav Maga, Luge, Modern Pentathlon, Motocross, Motorcycle Racing, Motorcycling, MTB cycling, Nautical motorcycle, Off-track skiing, Para Gliding, Parachuting, Polideportiva Sordos, Rafting, Riffle Shooting, Rock Climbing, Rodeo Riding, Rugby, Rustiqueo, Skeet Shooting, Skeleton, Skydiving, Snow Biking, Snow Boarding, Snow Sledding, Snowshoeing, Sombo, Speleology, Sport's shot, Stunt Plane Flying, Sumo Wrestling, Surfing, Taekwondo, Trail running, Trekking (high mountain) From 1500 m up to 2500 m, Triathlon, Ultra trail, Weight Lifting, White Water Rafting, Windsurfing, Wrestling and Yachting.

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

**(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 para la compensación con el departamento de operaciones. 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.

La compensación de los gastos médicos incurridos debe ser solicitados 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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

**IV. (33) Asistencia médica para embarazadas en caso de complicaciones antes de la semana 26 de gestación**

La TITULAR de la tarjeta tendrá derecho a la asistencia médica en caso de complicaciones derivadas del embarazo hasta la semana 26 de gestación hasta máximo USD 10,000.00. Hay planes como el ELITE MX, en el que la TITULAR tendrá derecho a la asistencia médica en caso de complicaciones hasta la semana 32 de gestación.

Este BENEFICIO aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su

situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo.

**Nota 1: La TITULAR podrá cubrir la asistencia médica para embarazada desde la semana 26 hasta la semana 32 adquiriendo el UP-GRADE Bebé a Bordo.**

**Límite de edad de 45 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;
- 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.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### **IV. (34) Indemnización por robo o pérdida de pasaporte**

EL PROVEEDOR indemnizará al Beneficiario del plan que así lo establezca hasta el tope indicado en la tabla de BENEFICIOS, por el costo que hubiera podido ocasionar la reposición de su pasaporte por hurto o pérdida en el extranjero.

Para hacer efectivo este BENEFICIO, el evento debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias del PROVEEDOR dentro de las 24 horas de ocurrido y el TITULAR deberá presentar a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION el comprobante de denuncia otorgado por las autoridades pertinentes tanto en país de origen como en país de destino y el comprobante de pago realizado ante el consulado por el costo del nuevo pasaporte.

La denuncia policial debe ser radicada dentro de las primeras 24 horas de haber ocurrido el evento.

**Nota: únicamente se cubre el costo de reposición del pasaporte, no se contempla los gastos incurridos en taxis, boletos aéreos o cualquier otro gasto diferente al costo del pasaporte que cobre el consulado o embajada en el país de destino.**

#### **IV. (35) Compra protegida**

EL PROVEEDOR indemnizará al TITULAR por el costo de sus compras efectuadas en el país de destino de los siguientes aparatos electrónicos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores, que haya sido comprados y robados durante el viaje (descontando la depreciación por desgaste y uso) hasta el tope de cobertura del plan contratado.

- Hasta US\$250 por un objeto de valor, un juego o un par.  
**Sublímites; Celular/Smartphone hasta USD 250; Cámaras fotográficas/ o filmadoras hasta USD 250 ; Tablets / Notebook / Laptop / hasta USD 250**
- Pérdida de medicamento o equipo médico considerado necesario y vital por el departamento médico para mantener la salud del beneficiario.

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

- a) Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los aparatos electrónicos comprados en país de destino.
- b) Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración de este.
- c) Factura de compra donde se indique la marca, referencia, precio de venta al público con los debidos impuestos, así como el nombre y el documento del Beneficiario, con fecha posterior a la fecha de inicio del viaje y fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.

**EXCLUSIONES:**

1. No se cubrirá en el caso de que la pérdida ocurra bajo custodia de una línea aérea u otro medio de transporte.
2. No se cubrirán objetos personales o equipajes que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontrasen en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave en el caso de caravanas o que haya evidencia de que el robo fue efectuado con violencia o utilizando la fuerza.
3. No se cubrirá equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar seguro y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
4. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
5. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.
6. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
7. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
8. Casos en los que el beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

**IV. Orientación médica telefónica/videoconferencia/ Teledoctor / Telemedicina**

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

**Servicio de pago a terceros**

El PROVEEDOR obsequia al TITULAR de algunos de sus Planes de Asistencia, Servicio de pago a terceros que se indica en el PLAN DE ASISTENCIA y ampara hasta el monto máximo contratado.

Alcance: ampara hasta el monto máximo contratado por aquellas cantidades que el TITULAR 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 será de hasta USD 3,000. Adicionalmente el TITULAR no deberá realizar ninguna aceptación de responsabilidad, ofrecimiento, oferta, promesa o pago sin el consentimiento previo y por escrito DEL PROVEEDOR.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. 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 estos 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 bajo compensación, máximo 2 consultas. Para que exista dicha cobertura, la misma debe estar expresamente indicada en el VOUCHER.

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. Ortesis y prótesis

Si el TITULAR sufriera un accidente durante el viaje internacional, y siempre y cuando sea autorizado previamente por el Departamento Médico de la Central de Servicios, donde el TITULAR requiera de forma inmediata tratamiento, que no pueda ser diferido o postergado hasta el retorno a su país de origen, se contemplarán los costos de órtesis y prótesis hasta el límite indicado en el BENEFICIO del plan contratado, generados de la intervención quirúrgica, que permitan al usuario superar el evento agudo y súbito en territorio internacional.

**Nota: algunos planes no cuentan con este BENEFICIO, si en su CERTIFICADO O VOUCHER no menciona expresamente este BENEFICIO, Ortesis y prótesis, es porque no viene incluido en el producto adquirido.**

#### IV. 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 de asistencia y en ningún caso excederá de los 30 días naturales acumulables fuera del país por año y/o por evento. Los BENEFICIOS pueden variar según el país donde lo adquirió, verifique su CERTIFICADO O VOUCHER y/o con su asesor de viajes.

**Nota: algunos planes no cuentan con este BENEFICIO, si en su CERTIFICADO O VOUCHER no menciona expresamente el BENEFICIO, Servicio de hotel para mascotas (perros y gatos) durante el viaje internacional del asegurado, es porque no viene incluido en el producto adquirido.**

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.

Nota: La adquisición por parte del TITULAR de uno o más CERTIFICADOS o VOUCHERS no produce la acumulación o continuidad del BENEFICIO de Hotel para mascota.

1. Requisitos para admisión de la mascota:
  - a. Sólo se admitirán perros y gatos.
  - b. Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
  - c. El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en caso tal de tratarse de mascotas menores de un año, se debe presentar la plantilla con las respectivas vacunas de refuerzo.
  - d. La mascota al momento de la recepción no deberá presentar ninguna enfermedad.
  - e. La mascota deberá presentarse para su recepción desparasitada, interna y externamente.
  - f. Llevar el alimento suficiente para los días de estancia en el hotel para mascota.
  - g. La mascota no deberá exceder de los 55 kilogramos de peso.

h. Sólo aplicará para una mascota por persona.

2. Exclusiones del servicio:

- i. Mascotas que por su raza o condición se consideren agresivas o que no sean sociables con otras mascotas o seres humanos.
- ii. Mascotas que, al momento de su recepción, se presenten enfermas.
- iii. Mascotas en tratamiento médico.
- iv. Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años.
- v. Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- vi. No se admitirán mascotas que, al momento de su recepción, su dueño no aporte el alimento suficiente para su manutención durante el hospedaje de la mascota.
- vii. No se admitirán mascotas con un peso superior a los 55 kilogramos.
- viii. Pueden aplicarse otras exclusiones mencionadas en el contrato principal.

Documentos para solicitar la compensación

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Cartilla de vacunación completa y vigente
- Pasaporte del pasajero con sellos de entrada y salida. (en caso de no contar con los sellos será válido presentar la reserva aérea del viaje)
- Comprobante por el pago realizado a la veterinaria.
- Comprobante (Factura fiscal) del pago realizado a la estancia o veterinaria indicando el valor unitario por día, el valor total de los días y la cantidad de días que estuvo la mascota en la guardería.
- Copia de pasaporte o documento de identidad

## UPGRADES

### IV. Upgrade COVID PLUS (Cuarentena en Hotel por diagnóstico positivo de COVID-19)

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

1. Gastos de Hotel y alimentación hasta por 15 días.
2. Traslado de un familiar por hospitalización, siempre y cuando el médico tratante autorice la visita hospitalaria o acompañamiento en el hotel.
3. Diferencia de Tarifa o penalidad por viaje de regreso retrasado o anticipado del TITULAR.
4. Cancelación de viaje contratado por asistencia intrahospitalaria de Covid-19 que impida el viaje en las fechas designadas del viaje. Las condiciones para que se dé este BENEFICIO de cancelación de viaje contratado son:
  - a. El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 1 día hábil 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, se compensará 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. El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.
  - c. Que la cancelación del viaje sea informada a la central operativa al menos 24 horas antes de la fecha de inicio de este, ya sea el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.
5. Asistencia a través de telemedicina durante el aislamiento obligatorio, para monitoreo del estado de salud del paciente.
  6. Soporte emocional a través de tele psicología.

Desglose del detalle de los BENEFICIOS:

BENEFICIOS	COVID PLUS	COVID PLUS PAÍS DE EMISIÓN ARGENTINA*	COVID PLUS 2000	COVID PLUS 2000 + 70
Gastos de hotel por convalecencia y alimentación hasta por 15 días	USD 1500 / USD 100 por día	USD 1500 / USD 100 por día	USD 2000 / USD 133.33 por día	USD 2000 / USD 133.33 por día
Traslado y gasto de hotel de un familiar	Tkt Aéreo + Hotel (USD 1.000)	Tkt Aéreo + Hotel (USD 1.000)	Tkt Aéreo + Hotel (USD 1.200)	Tkt Aéreo + Hotel (USD 1.200)
Cancelación del viaje hasta los 70 años	USD 1.500	USD 1.500	USD 1.500	USD 1.500
Diferencia de tarifa por viaje de regreso anticipado del Titular	USD 1000	USD 1000	USD 1200	USD 1200
Asistencia de monitoreo por telemedicina	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Soporte Emocional a través de Tele psicología	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Máximo de días por viaje	90 días	90 días	90 días	90 días
Límite de edad	70 años	85 años	70 años	85 años
Monto máximo global	USD 1500	USD 1500	USD 2000	USD 2000
Cobertura Geográfica	Mundial	Mundial	Costa Rica	Costa Rica

**Nota1:** El producto tendrá un tope de USD 20.000 para grupos.

**Nota2:** El monto máximo de esta cobertura es de USD 1.500 o USD 2.000, dependiendo del upgrade contratado. El upgrade por USD 2000 es exclusivamente para destino Costa Rica

**Nota3:** Para Costa Rica el upgrade COVID PLUS 2000 podrá ser adquirido para pasajeros de + 70 años con un incremento en la tarifa.

**Nota 4\*:** COVID PLUS PAÍS DE EMISIÓN ARGENTINA, podrá ser adquirido el COVID PLUS + 70 años con un incremento en la tarifa.

El COVID PLUS no podrá ser comercializado para venta nacional, este upgrade está autorizado para viajes internacionales. El COVID PLUS deberá venderse junto a una tarjeta de asistencia de viaje, en caso de que el TITULAR solo adquiriera el plan de COVID PLUS no tendrá cobertura.

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

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

1. Informe médico donde se indique que el paciente deberá permanecer en autoaislamiento. (este informe deberá proporcionarlo el pasajero en caso de hacer uso del BENEFICIO, Cancelación de viaje contratado por asistencia intrahospitalaria. para los otros BENEFICIOS será la central de asistencia quien lo otorgará).
2. Este upgrade garantiza los gastos de hotel por reserva, esto quiere decir que si dos personas o más que comparten la misma habitación son diagnosticadas con covid-19, los gastos a compensar corresponderán a esta reserva. Dicho esto, se entiende que no se pagará una habitación por cada reserva.
3. Los gastos de hotel por cuarentena serán cubiertos siempre y cuando la reserva ya paga por el pasajero haya finalizado.
4. El familiar que acompañará a su pariente hospitalizado deberá presentar, antes de iniciar su viaje, prueba negativa de covid-19.

#### IV. Upgrade Parque Temático

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el BENEFICIO de protección de Parque Temático que ofrece TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, se otorgará cobertura del setenta por ciento (70%) del valor del ticket del Parque Temático perteneciente al comprador del voucher que haya adquirido el upgrade. Este BENEFICIO es válido para viajes internacionales y para cualquier Parque Temático en el mundo. También aplicará para parques dentro del territorio nacional legalmente establecidos.

#### CONDICIONES GENERALES

##### TERRAWIND ASISTENCIA EN VIAJES

Para ser acreedor de este BENEFICIO el TITULAR del VOUCHER deberá:

- Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores a la compra del ticket de entrada al Parque Temático.
- Avisar a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el ticket del Parque Temático, para no incrementar la penalidad que este le vaya a aplicar.
- Presentar toda la documentación que TERRAWIND GLOBAL PROTECTION considere para evaluar la cobertura de este BENEFICIO incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de ingreso al Parque Temático, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
- En caso de planes “Anuales Multiviajes”, este BENEFICIO aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

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

1. Cierre del parque temático a consecuencia de condiciones climáticas, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.
2. Cancelación de ingreso al Parque Temático por enfermedad grave o accidente del Beneficiario, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha

contratada originalmente. Es indispensable comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.

3. Cierre del Parque Temático por causa directa del parque, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.
4. Cancelación por enfermedad grave o fallecimiento de acompañante (siendo el enfermo menor de edad o la condición del acompañante no permita el ingreso al parque), el (los) acompañante(s) deberán tener una relación en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedores de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente, deberán comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.
5. Cancelación por accidente de tránsito o avería de vehículo, en caso de que el TITULAR tenga un accidente de tránsito o un evento relacionado con el medio de transporte por el cual se esté CONDICIONES GENERALES TERRAWIND ASISTENCIA EN VIAJES desplazando al Parque Temático, por ello deberá presentar Reporte Policial del accidente o comprobante de la compañía que lo auxilió en caso de avería o inconveniente del auto.
6. Interrupción o cancelación de viaje. Nota: para acceder a este numeral el TITULAR deberá contar con la cobertura de **CANCELACIÓN MULTI CAUSA**, de lo contrario no podrá acceder a cancelar o interrumpir el viaje.
7. Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el BENEFICIO, la vigencia de este comienza en el momento en que el TITULAR adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del voucher. Este BENEFICIO no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

**Nota: Upgrade Parque Temático cubre solo un parque temático por persona por día, para cubrir más de un parque, el TITULAR deberá adquirir la cobertura por 2, 3, 4..., es decir, por tantos parques temáticos según sea su necesidad.**

**Nota 2: el Upgrade Parque Temático, sólo cubrirá al TITULAR del VOUCHER, este upgrade es personal e intransferible.**

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. Upgrade Bebé a bordo (Asistencia médica para embarazadas):

La TITULAR de la tarjeta tendrá derecho a asistencia médica en caso de complicaciones derivadas del embarazo desde la semana 26 y hasta la semana 32 de gestación hasta máximo USD 10,000.00. adquiriendo el up-grade de bebé a bordo.

Este BENEFICIO aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo.

Límite de edad de 45 años

Esta garantía no tendrá aplicación si 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" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### 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;
- 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. Upgrade de electrónicos

Cobertura para 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.

Se cubren las pérdidas 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, y que 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). La denuncia policial debe ser radicada dentro de las primeras 24 horas de haber ocurrido el evento.
- Hundimiento del terreno, deslizamiento de tierra, caída de rocas, aludes que no sean causados por terremoto o erupción volcánica, granizo y helada.

**DEDUCIBLE:** 20% sobre el valor del equipo en el mercado de segunda mano.

\*El valor para compensar será el valor del equipo en el mercado de segunda mano.

**Este BENEFICIO aplicará sólo en viajes internacionales, no tendrá validez para viajes en el país de residencia.**

**Este beneficio complementa la reposición de hasta un (1) electrónico.**

**Nota:** Para acceder a este BENEFICIO el pasajero tendrá que haber registrado su equipo electrónico 24hrs antes del inicio de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER en el siguiente link, <https://www.twglobalprotection.com/electronicos/>, siempre y cuando el plan contratado contenga la cobertura de upgrade de electrónicos.

#### 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 estos 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.
- Condiciones atmosféricas como avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación e Inundación por lluvia, golpe de mar o tsunami, marejada, nevada, o vientos tempestuosos
- Otros daños no excluidos en este VOUCHER.

#### Documentos necesarios para presentar la compensación

- Voucher o Certificado de Terrawind
- Formato reclamación.
- Formato de Terrawind con fotografías anexas y la descripción del equipo con la agencia de viajes.
- Denuncia penal ante autoridad correspondiente en caso de robo con violencia.
- Comprobantes del pago efectuado por la reparación del equipo en el centro autorizado en caso de reparación o reemplazo del equipo.
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria

#### IV. Upgrade para la Asistencia a 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. Esta cobertura no podrá extenderse.

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

**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.

La compensación 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.

**IV. Upgrade Family care (Asistencia al hogar y vehículo de familia del TITULAR):**

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el BENEFICIO de protección de Family Care que ofrece TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, se otorgará una compensación hasta el límite que se encuentra en el detalle del PLAN DE ASISTENCIAS para la familia que se quede en el país de residencia del TITULAR y que tengan una relación en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos mientras el TITULAR se encuentra fuera del país de residencia y su VOUCHER se encuentre vigente.

Alcance: Este BENEFICIO operará a manera de compensación para los servicios de cerrajería, plomería, ponchadura de llantas del vehículo.

Este BENEFICIO se limita a la compensación del gasto por la mano de obra para la reparación o reposición del bien dañado de los servicios anteriormente mencionados, no contemplará el costo de la cerradura, llaves, llantas y/o cualquier otro gasto no relacionado a la mano de obra en que el familiar incurra.

**DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITAR LA COMPENSACIÓN:**

- Formato de Reclamación.
- VOUCHER del TITULAR
- Pasaporte del pasajero con sellos de entrada y salida de TITULAR
- Comprobante (Factura fiscal) del pago realizado por el gasto de cerrajería, plomería y ponchadura de llantas del vehículo en el que se detalle los servicios brindados.
- Documentos de los beneficiarios que acrediten parentesco con el TITULAR.
- Comprobante por el pago realizado.

**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 enfermedades de inicio previo al viajes, 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 enfermedades de inicio previo al viaje 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 enfermedades de inicio previo al viaje o igualmente excluidas: diabetes, flebitis, trombosis venosa profunda, y úlceras de cualquier etiología (la enumeración es enunciativa y no taxativa).
2. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el TITULAR
3. Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea esta consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; oncológicas, desordenes cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis;
4. Todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean estas conocidas o no por el TITULAR.
5. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones resultantes de tratamientos efectuados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR.
6. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia (fisioterapia), curas termales, podología, entre otras ramas de medicina alternativa.
7. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas o contravencionales del TITULAR, directa o indirectamente.
8. 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.
9. 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, entre otros.
10. Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación 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. **Nota: Existen coberturas y/o planes que cubren: Asistencia médica por práctica de deporte, Práctica de deportes amateurs, Asistencia médica por deporte recreativo y Upgrade de práctica de deporte categoría 2, 3, 4. Para estos planes por favor verificar el apartado Upgrade y cobertura categoría 2, 3 y 4 y Deportes/ Multisports /Snow care / recreativo**
11. El diagnóstico, control, seguimiento y tratamiento de embarazos; los partos; Abortos inducidos, los abortos y sus consecuencias, a menos que sean producto de un accidente. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
12. Todo tipo de enfermedad, estudio y/o tratamiento de tipo psicológico, psiquiátrico o derivado de Enfermedad o Trastorno mental, demencia, depresión psíquica o nerviosa, histeria, neurosis, psicosis, trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, trastornos nerviosos, emocionales, entre otros, independientemente de sus orígenes o consecuencias.
13. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas o de consumo de drogas de cualquier tipo.
14. Controles de tensión. Hipertensión e Hipotensión arterial y sus consecuencias.
15. 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.

16. Los eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, sismos, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe.
17. El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del TITULAR o su familia, así como también cualquier tipo de NEGLIGENCIA por parte del TITULAR, acompañantes o Familiar que manifieste irresponsabilidad o imprudencia grave.
18. Eventos consecuentes de actos de guerra, terrorismo u otra alteración grave del orden público.
19. Los actos mal 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.
20. Si el TITULAR participa como parte activa de asalto o hechos delictivos
21. El cáncer y todos sus tratamientos.
22. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es de inicio previo al viaje, tales como los exámenes de radiología, el Doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad de inicio previo al viaje o no.
23. Los elementos de osteosíntesis, tales como tornillos barras, placas y prótesis articulares, así como implantes (permanentes o temporales) están excluidos de los beneficios.
24. Los tratamientos o procedimientos con injertos o trasplantes heterólogos, así como infiltraciones de están materiales de modificación y sus procedimientos están excluidos de beneficio ya que estos no hacen parte del tratamiento de una urgencia.
25. 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.
26. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el TITULAR o su acompañante desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Asistencias.
27. Lesiones por participar en apuestas o peleas.
28. Diagnóstico y tratamiento de acné.
29. Cirugías plásticas y Tratamientos rejuvenecedores o estéticos.
30. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
31. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
32. Servicios, suministros o tratamientos, incluyendo cualquier período de internación hospitalaria, que no hayan sido recomendados, aprobados y certificados como Medicamento Necesarios por el Médico.
33. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
34. Secuestro o su intento.
35. Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente personal, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predispuestas 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.
36. 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.

37. 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.
38. Accidentes ocurridos mientras el asegurado se encuentre al servicio las fuerzas armadas, navales, aéreas, de policía o cualquier otro organismo de seguridad del estado.
39. Situación Migratoria Ilegal y/o Situación Laboral Ilegal del TITULAR.
40. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central Asistencias
41. 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).
42. Accidentes derivados del uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boletos o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.
43. Utilización de instrumentos de guerra y/o armas de fuego.

#### 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, entre otros .; 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 debido a 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 esta 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 o 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 la compensación deberá ser presentada en las oficinas del PROVEEDOR o vía correo electrónico a [operaciones@twglobalprotection.com](mailto:operaciones@twglobalprotection.com) hasta 12 meses después de ocurrido el evento. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún tipo de compensación y se negará la solicitud de compensación.

La recepción de los documentos por parte del PROVEEDOR no implica que el PROVEEDOR vaya a realizar el reembolso de los gastos en que incurrió el TITULAR, pues los documentos deben pasar por un proceso de evaluación por parte de la central operativa en el cual se determinará si es procedente o no la compensación.

El pago en el país de origen de moneda extranjera se realizará de acuerdo con las normas establecidas por el Banco Central del país donde se emitió el VOUCHER y al mismo cambio de dólar estadounidense utilizado a la fecha de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER. Los costos a los que se haga acreedor por recibir divisas del exterior o dentro del país de corresponder, son totalmente a cargo del TITULAR y/o beneficiario designado para recibir dicho pago, El PROVEEDOR asumirá únicamente los costos generados por su banco en el envío de dichas divisas previamente autorizado por la central de asistencias.

Su efectivo pago será realizado en un plazo no mayor de los 45 (Cuarenta y cinco) 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 Underwriting Partner at Panamerican Life.