

**CONDICIONES GENERALES PARA LOS PROGRAMAS  
CORTA ESTADIA, ANUALES, LARGA ESTADIA Y CRUCEROS  
COSTA RICA**

**I. PREÁMBULO**

QUALITAS ASSISTANCE, es una organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto es proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal en casos de emergencia durante el transcurso de un viaje. Dichos servicios, se han agrupado en base a diversos beneficios denominados PROGRAMAS, los cuales a su vez dependiendo de los servicios y características propias se han subdividido en PLANES. En consecuencia, las presentes Condiciones Generales rigen exclusivamente para los *PROGRAMAS CORTA ESTADIA, ANUALES, LARGA ESTADIA Y CRUCEROS* y sus respectivos planes de asistencia.

Las presentes Condiciones Generales, definen la forma de obtención de los beneficios asistenciales que puede pretender el Afiliado de un Plan de Asistencia QUALITAS ASSISTANCE, en los casos de emergencia que se le presentasen durante la vigencia temporal y en la zona geográfica de validez de dicho Plan, en especial ante los eventuales problemas de salud o de emergencia que le pudieran ocurrir a dicho Afiliado durante su viaje en el exterior o durante su travesía en el barco de cruceros elegido. Al adquirir y utilizar cualquiera de los Planes QUALITAS ASSISTANCE, el Afiliado reconoce que ha elegido, leído y aceptado los términos y condiciones del servicio expresado en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

Es claramente entendido y aceptado por el Afiliado, que los Planes QUALITAS ASSISTANCE, no constituyen una póliza de seguro, por lo que no se encuentra regulado por la Superintendencia General de Seguros; al ser un servicio de asistencia, éste no contempla pagos compensatorios o reembolsos frente al Afiliado; tampoco constituye un programa de seguridad social o de medicina pre-pagada; por tanto, no tienen como objeto ni la sanidad ni el tratamiento definitivo, sino que los servicios de asistencia médica a ser brindados por QUALITAS ASSISTANCE se limitan a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están orientados a la asistencia en viaje, de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje y por la misma razón no están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje, permitiendo al Afiliado la vuelta a su país de origen en las mejores condiciones posibles y lo más rápidamente posible. El aporte económico que realiza el Afiliado para la compra del "Plan (voucher)" no constituye una reserva o provisión, sino el suficiente para cubrir los costos de operación

en los que efectivamente incurre QUÁLITAS ASSISTANCE para brindar, con recursos propios, la prestación de los distintos servicios.

**Definiciones:**

**Accidente:** El evento generativo de un daño corporal que sufre el Afiliado, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, externos, violentos y visibles. Siempre que se mencione el término "accidente" se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. No obstante, si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Afiliado recibirá el servicio hasta por el monto definido para la Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

**Afiliado:** La persona que figura en el "voucher" como la persona que goza de los servicios descritos en el Contrato de asistencia en viaje formalizado, integrado por dicho voucher y las Condiciones Generales adjuntas al mismo.

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

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

**Central de Asistencia:** La oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Afiliado con motivo de su asistencia.

**Copago:** El monto fijo y determinado que será pagado por el Afiliado a la entidad prestadora del servicio al momento de brindársele la primera asistencia médica.

**Departamento médico:** Grupo de profesionales médicos que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes condiciones generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.

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

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

**Enfermedad crónica:** Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de treinta (30) días de duración.

**Enfermedad preexistente:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Plan de Asistencia o del viaje (la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.).

**Enfermedad recurrente:** Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente, tres (3) o más veces durante un (1) año calendario.

**Enfermedad repentina y aguda:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Plan. 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.

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

**Límite de Edad:** El límite de edad está establecido en el voucher según el Plan de Asistencia que ya el Afiliado haya adquirido. En particular, determina la aplicabilidad o procedencia de la asistencia para el Afiliado. En todo caso, de adquirirse un Plan de Asistencia por una persona cuya edad sobrepase los límites establecidos en dicho Plan, resultará en la anulación inmediata de dicha compra, por tanto no podrán ser opuestos derechos en contra de QUALITAS ASSISTANCE por el adquirente.

**Médico tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Asistencia para asistir al Afiliado en el lugar donde se encuentra este último.

**Plan, producto o tarjeta:** Conjunto de servicios adquiridos por el Afiliado cuyos montos máximos de asistencias para cada prestación se especifican en el voucher.

**Plazo o período de carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las asistencias incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher, siempre que el Afiliado ya se encuentre en el destino del viaje al momento de contratación.

**Residencia habitual:** Residencia o lugar determinado donde el Afiliado permanece de manera continuada y usual, caracterizada por una presencia física que ofrezca diferencias

relevantes, por su duración y frecuencia, con la permanencia en otras viviendas y por una vinculación con sus actividades o intereses personales, familiares, profesionales y/o económicos.

**Límite de responsabilidad máxima:** La suma de gastos que serán abonados y/o reembolsados al Afiliado por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales. El Tope Máximo en caso de evento múltiple: La suma de gastos que QUALITAS ASSISTANCE abonará y/o reembolsará a todos los Afiliados afectados encaso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un Afiliado, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales

**Up grade:** Mejora o incremento opcional sobre el producto elegido, sujeta a contratación.

**Validez territorial:** Los servicios asistenciales se brindarán únicamente en los países determinados en el Plan adquirido. La prestación de dichos servicios en ningún caso será llevada a cabo en el país de residencia habitual del Titular y/o en el país de emisión de la tarjeta y/o en el país donde se encuentre el Titular en el momento de adquirir el plan.

**Voucher:** Es el documento válidamente asignado por QUALITAS ASSISTANCE que indica el producto de asistencia contratado.

## II. AFILIADO / EDAD LIMITE

El Afiliado, figura debidamente identificado con nombre, apellido y documento de identidad o pasaporte en el voucher donde se le asigna un número exclusivo, único e intransferible, por medio del cual se acreditará la titularidad de la asistencia contratada. Las prestaciones o beneficios del Plan respectivo los podrá recibir exclusivamente el Afiliado y son intransferibles, por lo cual él mismo deberá comprobar su identidad, presentar el voucher correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

Si un Afiliado, estando dentro de la vigencia de un plan contratado, alcanzó la edad tope para recibir beneficios de asistencia, el Afiliado podrá gozar de los mismos hasta la finalización de la vigencia del plan contratado.

Sin embargo, es importante aclarar que la contratación del plan de asistencia debe efectuarse antes de que el Afiliado alcance la edad límite de los 70, 75, 85 o 99 años según el plan contratado.

**PLAN FAMILIAR:** Usted podrá optar por la compra del Plan Familiar que está constituido por dos (2) adultos (cónyuges o no) mayores de veintiún (21) años y hasta (4) cuatro hijos menores de veintiún (21) años.

### **III. VIGENCIA / VALIDEZ**

Se entiende por validez al lapso de tiempo durante el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en el voucher, que es el que transcurre desde las cero (00:00) horas de la fecha de salida hasta las veintitrés y cincuenta y nueve (23:59) horas de la fecha de regreso indicadas en el voucher. Será condición de validez que el cien por ciento (100%) del costo del voucher haya sido pagado antes del inicio de vigencia y el que Afiliado se encuentre fuera de su país de residencia habitual.

El Afiliado podrá comprar el Plan de Asistencia desde cualquier lugar del mundo y antes de comenzar el viaje; sin embargo, los servicios que están contemplados estarán vigentes únicamente cuando haya iniciado su fecha de viaje y se encuentre fuera de su país de residencia habitual.

En caso que el Afiliado compre el Plan de Asistencia estando ya en el país de destino y únicamente con aprobación previa de la Central de Asistencia, quien se reserva el derecho de aceptar o negar esta solicitud, tendrá cinco (5) días de carencia contados a partir desde el momento en que compra el voucher de asistencia, tiempo en el cual no podrá hacer uso de ningún servicio. Sólo se atenderán las emergencias que ocurran desde el sexto (6) día de carencia a las cero (00:00) horas en adelante. En caso tal que se realice la compra en línea o a través de cualquier otro canal de distribución sin previa autorización, la Central de Asistencia se reserva el derecho de aprobar o negar cobertura a dicho Afiliado.

Para que un Plan de Asistencia pueda ser emitido, el mismo ha de ser debidamente registrado en la página Web de QUALITAS ASSISTANCE ([www.qualitasassistance.com](http://www.qualitasassistance.com)) y aprobado mediante la asignación de un número de comprobante de compra o Voucher. Dicho registro podrá efectuarlo un Agente de Ventas, entidad o compañía, o el mismo Afiliado.

La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos iniciados al momento o antes del término de la vigencia, excepto los casos en los cuales el Afiliado se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente atendido a través de la asistencia coordinada por QUALITAS ASSISTANCE. En este caso se asumirán únicamente los gastos por hospitalización dentro del servicio para gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

- Hasta ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del voucher,
- Que antes de la finalización de los ocho (8) días adicionales se haya agotado el límite establecido para la asistencia, o

- Hasta que el médico firme el alta del Afiliado en el transcurso de los ocho (8) días de ampliación de cobertura.

En caso que el Afiliado no pueda iniciar su viaje por motivo de un vuelo demorado o cancelado que deba retrasar su regreso por igual motivo, el voucher se extenderá hasta por cinco (5) días o hasta que el Afiliado regrese a su país de origen lo que suceda primero. Todo servicio de asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de QUALITAS ASSISTANCE una vez que el Afiliado regrese a su país de residencia habitual o expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

Por otra parte, el Afiliado podrá hacer cambios de vigencia, ampliación de los días y/o proceder a la cancelación del voucher, siempre y cuando no haya iniciado la vigencia del Plan. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Afiliado deba prolongar su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher. Los planes ANUALES no podrán ser anulados.

Los Planes anuales multiviajes solo tendrán vigencia durante los días estipulados en el plan como máxima estadía por viaje (30, 45, 60 o 90 días), por lo tanto, para validar cobertura se solicitará pasaporte para corroborar la fecha de salida del país de origen (país de residencia habitual). El inicio de vigencia está determinado por la fecha de salida del país de origen, no por la fecha de entrada en un país en específico

Los Planes anuales multiviajes solo podrán renovarse después de finalizada su vigencia total de trescientos sesenta y cinco (365 días). Si a un Afiliado se le vence la vigencia el Plan estando en viaje y desea prolongar su estadía, podrá renovarlo nuevamente bajo el Plan originalmente adquirido. Los días del viaje actual se computarán dentro del "Máximo de días por viaje" del mismo. A modo de ejemplo: si un Afiliado llevara diez (10) días por fuera de su país de residencia habitual y renueva su Plan anual multiviajes treinta (30) días, la cobertura que tendrá por este primer periodo será únicamente de veinte (20) días al descontar los diez (10) días que ya ha estado en viaje; una vez el Afiliado regrese a su país de residencia habitual y emprenda un nuevo viaje, la cobertura se reactivará por el total de los días contratados. La prestación de asistencia y otorgación de cobertura se determinará tras la presentación del pasaporte sellado con la fecha de salida del país de origen.

QUALITAS ASSISTANCE se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

- a) El Afiliado no tendrá derecho de renovar su Plan de Asistencia si está haciendo uso de los servicios de asistencia de QUALITAS ASSISTANCE durante la vigencia de su primer voucher.
- b) El Afiliado deberá solicitar la emisión de un nuevo voucher a través del agente emisor con el cual contrató la asistencia original, por medio de un e-mail ([info@qualitasassistance.com](mailto:info@qualitasassistance.com)) a nuestro Centro de Atención al Cliente o a través

de nuestro servicio de Chat en línea; indicando la cantidad de días adicionales que desea contratar. En el caso del Agente de Ventas éste está obligado a informar a QUALITAS ASSISTANCE, que se trata de una extensión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación.

- c) La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original. En caso que la solicitud se haga ya habiendo terminado la vigencia del voucher inicial, la renovación será expedida con cinco (5) días de carencia.
- d) El Afiliado deberá designar a la persona que efectuará el pago correspondiente en las oficinas del Agente Emisor, y recibirá la nueva tarjeta de asistencia o voucher que se emitirá y entregará en el mismo acto.
- e) La nueva tarjeta de asistencia emitida en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizada bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia de la nueva tarjeta de asistencia, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por QUALITAS ASSISTANCE. Toda asistencia médica tratada en la primera tarjeta pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia de la segunda tarjeta y por lo tanto no será asumida por QUALITAS ASSISTANCE.

Cuando el Afiliado interrumpa en forma imprevista su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese al país de su residencia habitual, los servicios de QUALITAS ASSISTANCE dejarán de tener validez a partir de ese instante, para esta persona y para este viaje. En tal caso el Afiliado no podrá reclamar reembolso alguno por el período de tiempo no utilizado.

Condiciones Particulares según el PROGRAMA/ PLAN:

- PROGRAMAS ANUALES, los mismos tendrán una validez de un (1) año calendario contados a partir de la entrada en vigencia de los mismos. El Afiliado de uno de estos planes puede efectuar un número ilimitado de viajes durante la vigencia del mismo, pero los beneficios de éste se limitan a un máximo de treinta (30), cuarenta y cinco (45), sesenta (60) o noventa (90) días de estadía por viaje, según el plan elegido.
- El Afiliado de un PROGRAMA DE LARGA ESTADIA recibirá dichos beneficios durante su viaje de traslado o estudios, no pudiendo ser este inferior a los sesenta (60) días ni superior a trescientos sesenta y cinco (365) días.
- PROGRAMA CRUCEROS, el lapso de vigencia es el que transcurre desde el momento de abordar el barco elegido en la fecha contratada de salida, hasta el momento del desembarque final en el puerto de llegada final y siempre y cuando el Afiliado se encuentre en el extranjero.

El Afiliado también podrá adquirir días de asistencia complementarios pre y post crucero. Tales días de extensión deberán incluir desde el día de salida del país de residencia habitual del Afiliado al día de abordaje y desde el día de desembarque hasta el día de llegada al país de residencia del Afiliado.

**Nota Importante:** Con relación al servicio de asistencia por cancelación de viaje de crucero, el lapso de vigencia comienza a partir de la fecha en que el Afiliado pague totalmente el valor comercial del crucero elegido y haya contratado el Plan de Asistencia dentro de los plazos establecidos en el punto #13 de la sección IX de este Condicionado. Este lapso concluye y por ende el servicio de asistencia en cuanto a cancelación de viaje de crucero, en el momento de abordar el barco de crucero elegido en la fecha contratada.

Si para el momento de la compra del Plan dicha penalidad aplicable fuese el cien por ciento (100%) del precio del crucero, en este caso no tendrá efecto alguno o validez el servicio de asistencia de cancelación para el Afiliado, manteniéndose vigentes y aplicables el resto de beneficios del Plan elegido.

#### **IV. VALIDEZ TERRITORIAL /GEOGRÁFICA**

La validez territorial es de carácter Mundial o Regional según lo especificado en cada Plan. Independientemente de donde se encuentre el Afiliado, se le dará cobertura en caso de requerir asistencia de acuerdo al respectivo Plan adquirido. Se excluye en todo caso el país de residencia habitual del Afiliado o país donde se emitió el Plan de Asistencia.

Los adquirientes de los planes con validez territorial específica para los países miembros de la Comunidad Europea, también podrán recibir asistencia en cualquier otro territorio, siempre y cuando en su viaje de ida o retorne hayan permanecido más de un 50% de su estadía en territorio europeo.

En los casos en que la compra incluya días de asistencia pre y post cruceros, la asistencia tendrá validez en cualquier destino, desde el momento de salir del país de residencia habitual del Afiliado hasta su arribo al mismo.

#### **V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA**

Para solicitar los servicios y antes de iniciar cualquier acción o comprometer cualquier gasto, el Afiliado o terceros en su nombre, deberán comunicarse con la Central de Asistencia de QUALITAS ASSISTANCE telefónicamente, vía webcall, skype, correo electrónico o chat en línea. De no lograr contactarse por “toll free” o por cobro revertido (llamada x cobrar), el Afiliado deberá pagar por la llamada y presentar los comprobantes de pago originales a QUALITAS ASSISTANCE para su reintegro. La lista de contacto es:



País	Número	País	Número
Alemania	0800-185-9976	Estados Unidos (USA)	1-877-889-0149
Argentina	0800-666-2984		1-877-822-7386
Brazil	0800-891-4530	Italia	800-794-688/ 839.070
Canada	1-877-889-0149	Mexico	001-866-261-1935
China Norte	1-0800-713-1166	Republica Dominicana	1-888-751-8475
China Sur	1-0800-130-1130	Reino Unido / Inglaterra	0808-234-1766
Colombia	0057-1-593-8795	Venezuela	0800-100-9032
España	911-815-905	Islas del Caribe (llamada x cobrar)	0057-1-593-8795
	911-881-617 900-804-116	Resto del mundo (llamada x cobrar)	1-954-472-1895 1-305-455-0303
Francia	0800-905-0301		1-305-358-0265

**Nota:** Los teléfonos “toll free” se deberán marcar tal cual como aparecen. En caso que el país donde se encuentre no tenga un teléfono “toll free”, se deberá llamar a través de la operadora internacional del país donde se encuentre solicitando una llamada por cobrar a los teléfonos indicados en el cuadro de arriba.

Asimismo se podrá solicitar asistencia:

- Enviando un e-mail a la dirección de correo electrónico: [assistance@qualitasassistance.com](mailto:assistance@qualitasassistance.com), con el detalle completo de la asistencia requerida y Teléfonos de contacto del Afiliado.
- Nos puede escribir o llamar por Skype al usuario identificado como “qualitasassistance”.

Si el Afiliado se encontrará en Cuba deberá llamar por cobrar al número telefónico de Colombia.

El Afiliado deberá indicar su nombre, número de voucher, y período de validez del mismo, el lugar en que se encuentra, teléfono de contacto y el motivo de la solicitud de asistencia.

**Nota Importante:** En aquellos casos en que un Plan de Asistencia establezca un copago, este será aplicable y pagado directamente al proveedor del servicio respectivo o en todo caso reembolsable a QUALITAS ASSISTANCE.

## VI. OBLIGACIONES DEL AFILIADO

En todos los casos, el Afiliado debe:

- A. Solicitar la autorización de la Central de Asistencia para tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación al monto máximo otorgado por el Plan de Asistencia. El incumplimiento de esta obligación eximirá a QUALITAS ASSISTANCE de cumplir con las prestaciones dispuestas a su cargo en estas

Condiciones Generales y/o cualquier responsabilidad frente al reclamo del Afiliado ante la falta de Límite de Responsabilidad.

- B. Si el Afiliado o una tercera persona no pudieran comunicarse por una circunstancia involuntaria con la Central de Asistencia, el Afiliado recurrirá al servicio médico más próximo del lugar donde se encuentre, con la obligación ineludible de notificar la incidencia a la Central de Asistencia dentro de las **veinticuatro (24) horas de producido el evento**. El caso de los PROGRAMAS CRUCEROS, la notificación podrá hacerse **hasta veinticuatro (24) horas después del desembarque** y para todas los beneficios no médicos también se deberán comunicar a la central en un tiempo máximo de 24 horas a excepción de las beneficios que deben llamar desde el aeropuerto tales como vuelo demorado o cancelado, demora de equipaje, pérdida de equipaje y "Late Arrival.
- C. Aceptar las soluciones indicadas por la Central de Asistencia.
- D. Consentir con la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita.
- E. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser reembolsados por QUALITAS ASSISTANCE y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita al Centro de Asistencia la evaluación del caso.
- F. El Afiliado autoriza a QUALITAS ASSISTANCE a revelar su historia clínica completando el "RECORD RELEASE FORM" (Plantilla de Liberación de Expediente Médico) que le será enviando por el Centro de Asistencia, y el cual devolverá debidamente lleno por fax a la misma. Asimismo el Afiliado autoriza en forma absoluta e irrevocable a QUALITASASSISTANCE a requerir en su nombre cualquier información médica a profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia.
- G. Entregar a QUALITAS ASSISTANCE el(los) billete(s) de pasaje (tickets, boletos) que posea, en aquellos casos en que QUALITAS ASSISTANCE se haga cargo de la diferencia sobre el(los) billetes de pasajes originales y los nuevamente emitidos, o cuando QUALITAS ASSISTANCE proceda a la repatriación del Afiliado sea el que fuere el motivo.
- H. En caso de estar involucrado en robo o riña, el Afiliado deberá presentar sin falta reporte policial que acredite el hecho.
- I. Para los beneficios de equipajes y vuelo demorado o cancelado, el Afiliado deberá comunicarse antes de abandonar el aeropuerto a reportar el hecho a la Central de Asistencia.
- J. En los casos de cancelación de un viaje de crucero previo su inicio, el Afiliado deberá:
  - 1) Notificar de inmediato su decisión a la naviera por escrito y obtener de ésta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de la notificación formal

de la imposibilidad de iniciar el viaje de crucero en el barco y fecha originalmente contratados, además:

2) Deberá obtener de la naviera copia de las condiciones generales de contratación de cruceros, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicación de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado.

3) Deberá obtener un comprobante de la naviera que indique el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero en particular y el monto que se le reembolsó, si fuese el caso.

4) Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a QUALITAS ASSISTANCE en forma clara y fehaciente que la causal o causas que ocasionaron la cancelación del viaje de crucero es de las cubiertas por EL PLAN y enviar a la Central de Asistencia todos los recaudos mencionados para su comprobación por parte de QUALITAS ASSISTANCE y eventual reembolso de ser procedente.

## **VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR QUALITAS ASSISTANCE**

- A. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales a la ocurrencia de accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas por el Afiliado de un Plan de Asistencia, contraída(s) desde la fecha de inicio de la vigencia del Plan contratado, y solamente si esta ocurrencia ocurriera fuera del país de residencia habitual de este Afiliado.
- B. QUALITAS ASSISTANCE queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en la prestación de los servicios de asistencia en caso que el Afiliado deba requerir asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, "lockout", actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales; 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, QUALITAS ASSISTANCE se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
- C. Salvo en los casos en que el Afiliado contrate alguno de los Planes con el beneficio de Preexistencia, quedan expresamente excluidas de tales prestaciones todas las enfermedades preexistentes, crónicas o no, conocidas o no por el Afiliado antes del inicio de la vigencia de su Plan de Asistencia QUALITAS ASSISTANCE, así como

sus agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. En estos casos, QUALITAS ASSISTANCE reconocerá la primera consulta clínica en la que se determine la preexistencia de la enfermedad, hasta por las cantidades que se determinan en cada Plan.

- D. QUALITAS ASSISTANCE se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por QUALITAS ASSISTANCE, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local. Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son: El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día del evento para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso. Una vez recibidos los documentos, QUALITAS ASSISTANCE tiene hasta quince (15) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario. Con todos los documentos necesarios en mano, QUALITAS ASSISTANCE procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso. Siendo procedente el reembolso, QUALITAS ASSISTANCE procederá a efectuar el pago, en 30 días continuos. El Beneficiario deberá suministrar las instrucciones del pago correspondientes (nombre y apellido de la persona que recibirá el cheque o transferencia, datos bancarios en caso de transferencia de fondos).

## **VIII. TABLA DE BENEFICIOS**

Los beneficios ofrecidos por QUALITAS ASSISTANCE y sus límites de responsabilidad, están reflejados en dólares de los Estados Unidos de América (US\$), con la excepción de los beneficios específicamente ofrecidos en Euros (€). En el voucher del Plan que usted adquirió, podrá ver los beneficios y prestaciones que aplican en su caso. Adicionalmente, usted deberá siempre hacer referencia al documento de Condiciones Generales que aplica según la fecha de emisión de voucher.

## **IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS**

La definición y contenido de los beneficios son:

### **1. Asistencia médica por accidente y 2. Asistencia médica por enfermedad.**

En caso de accidentes y/o enfermedades repentinas que obliguen a la realización de traslados a un centro hospitalario y/o el tratamiento de dicho accidente o enfermedad, en tanto éste impida la continuación del viaje, se procederá con las siguientes asistencias, a

las cuales se le aplican rubros con *Límites de responsabilidad máxima*, ya sea que fueran brindados en forma conjunta o separada. QUALITAS ASSISTANCE no cubrirá las asistencias una vez alcanzados los *Límites de responsabilidad máxima* dispuestos para cada plan.

Las asistencias médicas por accidente y/o enfermedad repentina incluyen:

- **Consultas médicas:** se prestarán en caso de accidente o enfermedad aguda imprevista.
- **Atención por especialistas:** cuando sea indicada por el equipo médico de la Central de Asistencia del área donde se encuentre el Afiliado.
- **Exámenes médicos complementarios:** cuando sean indicados por el equipo médico de la Central de Asistencia correspondiente.
- **Internaciones:** Comprende el traslado al centro médico de acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Asistencia así lo prescriba, se procederá con el traslado e internación del Afiliado en el Centro Sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre.
- **Intervenciones quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Asistencia y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del Afiliado a su país de origen. Si a juicio de los médicos reguladores de la Central de Asistencia fuese posible el regreso al país de origen para sufrir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del Afiliado, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su Plan QUALITAS ASSISTANCE.
- **Terapia intensiva y unidad coronaria:** cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la autorización del Departamento Médico de la Central de Asistencia.

**Nota:** ver las exclusiones a este beneficio en la sección X.

### **3. Medicamentos recetados:**

QUALITAS ASSISTANCE se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante en caso de asistencia ambulatoria, y de los medicamentos utilizados durante la hospitalización.

**Nota:** ver las exclusiones a este beneficio en la sección X.

### **4. Emergencia dental:**

Dentro de los límites de la prestación, QUALITAS ASSISTANCE se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria. QUALITAS ASSISTANCE no asume costo alguno por tratamientos estéticos, reposición de piezas dentales y/o implantes.

**Nota:** ver las exclusiones a este beneficio en la sección X.

## **5. Traslado sanitario:**

Contempla las siguientes prestaciones:

- En caso de emergencia y si la Central de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Afiliado al Centro Sanitario más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad.
- Servicio de transporte por reembolso desde el lugar del evento hasta el centro hospitalario más cercano siempre y cuando dicho centro médico esté a más de 20 Km de distancia.
- Cuando el Departamento Médico de la Central de Asistencia lo estime necesario y la condición médica del Afiliado lo permita, se contemplará el regreso a su país de origen bajo las condiciones óptimas para dicho traslado.

## **6. Traslado de un familiar por hospitalización:**

**Nota:** No Aplica para Afiliados cuyo país de origen es Costa Rica

En caso de que la hospitalización de un Afiliado, viajando no acompañado, fuese superior a ocho (8) días, QUALITAS ASSISTANCE se hará cargo de un billete aéreo, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en el cuadro de beneficios de los productos el Afiliado podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, con un máximo de US\$ 80 (ochenta dólares de los Estados Unidos de América) diarios durante ocho (8) días.

Nota: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entienden estos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquiera. Este servicio se puede dar de dos formas: Por reembolso previa autorización de la Central de Asistencia y regida bajo los tiempos establecidos en los tramites de reembolso o, QUALITAS ASSISTANCE organizará la compra del tiquete aéreo para el familiar acompañante y los gastos en un hotel cercano al hospital donde se encuentre el Afiliado. En todo caso, la Central de Asistencia es la que autoriza esta prestación previa revisión del reporte médico que acredite el tiempo de hospitalización del Afiliado. Por ningún motivo el familiar acompañante podrá hacer uso de este beneficio sin la autorización de QUALITAS ASSISTANCE.

## **7. Gastos de hotel por convalecencia:**

**Nota:** No Aplica para Afiliados cuyo país de origen es Costa Rica

Cuando de acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Asistencia, el Afiliado hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y a su salida deba

obligatoriamente guardar reposo, QUALITAS ASSISTANCE cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su Plan de Asistencia, con un máximo de ocho (8) días.

Este servicio se puede dar de dos formas: Por reembolso previa autorización de la Central de Asistencia y regida bajo los tiempos establecidos en los trámites de reembolso o, QUALITAS ASSISTANCE se encargará directamente por el servicio de hospedaje durante el tiempo de cobertura. En todo caso, la Central de Asistencia es la que autoriza esta prestación previa revisión del reporte médico que acredite que el Afiliado debe guardar reposo. Por ningún motivo el Afiliado podrá hacer uso de este beneficio sin la autorización de QUALITAS ASSISTANCE.

#### **8. Acompañamiento de menores:**

**Nota:** No Aplica para Afiliados cuyo país de origen es Costa Rica

Si un Afiliado viajara como única compañía de menores de quince (15) años, también Afiliados de una Plan de Asistencia QUALITAS ASSISTANCE, y por causa de enfermedad o accidente de emergencia, constatado por el Departamento Médico de la Central de Asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, QUALITAS ASSISTANCE organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen por el medio que considere más adecuado.

QUALITAS ASSISTANCE se encargará directamente por el tiquete del menor y una persona que se haga cargo de su traslado hasta el país de origen. En todo caso el Afiliado no podrá hacer uso de este beneficio sin la autorización de QUALITAS ASSISTANCE.

#### **9. Repatriación Funeraria:**

En caso de fallecimiento del Afiliado durante el viaje, QUALITAS ASSISTANCE se encargará de la efectiva repatriación funeraria, tomando a su cargo los gastos del 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 fallecido, hasta el tope especificado en el cuadro de beneficios.

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

Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de QUALITAS ASSISTANCE. Este beneficio no aplica en caso de muerte por suicidio ni por causas de enfermedades preexistentes.

Una vez fallecido el Afiliado, el derechohabiente deberá entregar a la Central de Asistencia copia del Pasaporte y del certificado de defunción para los trámites pertinentes. Es claro y entendido que el tiempo que se demoren los trámites para el traslado del cuerpo o las cenizas pueden variar dependiendo el lugar donde fallezca el Afiliado.

La Central de Asistencia se encargará del traslado del cuerpo o las cenizas hasta el aeropuerto en la ciudad de residencia del Afiliado, lugar desde el cual, la familia debe hacerse cargo de todos los trámites y gastos pertinentes.

#### **10. Viaje de regreso por fallecimiento de un familiar:**

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

QUALITAS ASSISTANCE se encargará directamente por la penalidad del tiquete. Sin embargo, para activar este beneficio el Afiliado debe hacernos llegar copia del certificado de defunción del familiar fallecido. En todo caso el Afiliado no podrá hacer uso de este beneficio sin la autorización de QUALITAS ASSISTANCE.

#### **11. Interrupción de viaje por catástrofe:**

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Afiliado, 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, QUALITAS ASSISTANCE tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el Afiliado se encuentre hasta su domicilio.

QUALITAS ASSISTANCE se encargará por la penalidad del tiquete o compra de uno nuevo. Sin embargo, para activar este servicio, el Afiliado deberá acreditar mediante la presentación en las oficinas de QUALITAS ASSISTANCE del original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro (24) horas sucesivas al suceso y/o desde el retiro del Afiliado a su lugar de residencia habitual. En todo caso el Afiliado no podrá hacer uso de este beneficio sin la autorización de QUALITAS ASSISTANCE.

#### **12. Gastos por vuelo demorado o cancelado:**



Si el vuelo del Afiliado fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente para él y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, QUALITAS ASSISTANCE asistirá al Afiliado, hasta el *Límite de responsabilidad máxima* convenido en razón de gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizados durante la demora y contra presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Afiliado. Este servicio no se brindará si el Afiliado viajara con un billete sujeto a disponibilidad de espacio. Para aplicar este beneficio el Afiliado deberá aportar la demora o cancelación del vuelo desde el aeropuerto.

**13. Cancelación e interrupción inesperada del viaje contratado:**

**Nota:** Cobertura provista por Aseguradora del Istmo ADISA

**14. Substitución de ejecutivos:**

**Nota:** No Aplica para Afiliados cuyo país de origen es Costa Rica

**15. Transmisión de mensajes urgentes:**

QUALITAS ASSISTANCE transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas Condiciones Generales.

**16. Orientación en caso de extravío de documentos, billetes aéreos y/o localización de equipaje:**

QUALITAS ASSISTANCE asesorará al Afiliado para la denuncia del extravío, hurto o robo de su equipaje y efectos personales.

**17. Línea de consulta**

Desde el momento de adquisición de un voucher de asistencia y durante la vigencia del mismo, los Afiliados de un Plan QUALITAS ASSISTANCE podrán pedir a la Central de Asistencia información sobre lugares de interés, acontecimientos de la semana, mapas y clima de hasta tres (3) ciudades donde viaje el pasajero, así como también informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

**18. Compensación por pérdida de equipaje en línea aérea regular:**

**Nota:** Cobertura provista por Aseguradora del Istmo ADISA

### **19. Compensación por la demora en la devolución del equipaje:**

**Nota:** Cobertura provista por Aseguradora del Istmo ADISA

### **20. Transferencia de fondos:**

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista, QUALITAS ASSISTANCE asumirá el costo de transferencia o giro de valores al Afiliado hasta el *Límite de responsabilidad máxima*. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del Plan de Asistencia.

Este servicio se puede dar de dos formas: Que el familiar envíe el dinero directamente al Afiliado por una empresa de giros que en tal caso operaría por reembolso del fee o; el familiar del Afiliado deberá hacer llegar el dinero a las oficinas de QUALITAS ASSISTANCE y la Central de Asistencia se encargará de hacerle llegar el dinero al Afiliado en el lugar donde se encuentre.

### **21. Transferencia de fondos para fianza legal:**

Si el Afiliado fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, QUALITAS ASSISTANCE cubrirá el gasto de transferencia o giro de valores al Afiliado hasta el *Límite de responsabilidad máxima* para hacer frente al pago de la fianza penal.

Este servicio se puede dar de dos formas: Que el familiar envíe el dinero directamente al Afiliado por una empresa de giros que en tal caso operaría por reembolso del fee o; el familiar del Afiliado deberá hacer llegar el dinero a las oficinas de QUALITAS ASSISTANCE y la Central de Asistencia se encargará de hacerle llegar el dinero al Afiliado en el lugar donde se encuentre.

### **22. Asistencia legal por accidente de tránsito:**

QUALITAS ASSISTANCE tomará a cargo hasta los *Límites de responsabilidad máxima* indicados para cada Plan, los gastos de honorarios del abogado que ocasione la defensa civil o criminal/penal del Afiliado, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. El Afiliado deberá hacer llegar a QUALITAS ASSISTANCE copia del informe policial para asignarle un abogado.

Para reportar una emergencia o necesidad de asistencia, el Afiliado deberá comunicarse en un tiempo no mayor a setenta y dos (72) horas con la Central de Asistencia de QUALITAS ASSISTANCE.

### **23. Seguro por muerte accidental:**

**Nota:** Cobertura provista por Aseguradora del Istmo ADISA

## **24. Condición médica preexistente**

En aquellos casos que el Afiliado en forma explícita contrate la cobertura de QUALITAS ASSISTANCE que brinda asistencia médica en enfermedades agudas, crónicas y/o preexistentes, la misma será hasta los *Límites de responsabilidad máxima* en cada caso.

Dicha condición de cobertura deberá constar en el voucher del Afiliado. La cobertura de QUALITAS ASSISTANCE de enfermedades crónicas y/o preexistentes contempla las siguientes eventualidades: Episodio agudo, o evento no predecible, descompensaciones de enfermedades crónicas y/o preexistentes sean conocidas, ocultas o asintomáticas previamente. Esta cobertura consiste en brindar exclusivamente asistencia médica en el episodio agudo, o evento no predecible, con el tope máximo indicado por el plan contratado, cuya urgencia requiera la atención durante el viaje. La Central de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación al país de residencia. Se planteará la repatriación en casos que requieran tratamiento de larga duración, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el Afiliado está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan QUALITAS ASSISTANCE.

Se excluyen de esta cobertura el inicio o continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos, de investigación, conductas diagnósticas y/o terapéuticas, que no estén relacionadas con el episodio agudo no predecible.

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

No se encuentran cubiertos en ninguno de nuestros planes o tarjetas, procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos y psiquiátricos; audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores ambulatorios, dispositivos implantables, material descartable específico; enfermedades producidas por ingestión de drogas, narcóticos, medicinas tomadas sin prescripción médica fehaciente, alcoholismo.

Lesiones sufridas durante un acto ilícito, no se encuentra bajo nuestra cobertura.

En casos de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad crónica o preexistente, QUALITAS ASSISTANCE denegará la cobertura.

Obligaciones del Afiliado:

1. El Afiliado debe seguir todas las indicaciones médicas dadas por parte del Médico Tratante asignado por QUALITAS ASSISTANCE y tomar toda la medicación según la manera prescrita y requerida.
2. En caso dado que el Afiliado interesado en contratar un plan que contemple cobertura de emergencia por condición médica preexistente con QUALITAS ASSISTANCE, padezca alguna(s) de las siguientes condiciones: cáncer de cualquier tipología, enfermedades cardíacas, enfermedades pulmonares crónicas y/o enfermedades hepáticas crónicas, el beneficiario deberá consultar a su médico personal en su país de origen antes de dar inicio al viaje y obtener confirmación escrita que se encuentra apto para viajar por la totalidad de los días planeados, al destino deseado y que puede realizar sin ningún inconveniente todas las actividades programadas.
3. El Afiliado no podrá emprender viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad crónica o preexistente, QUALITAS ASSISTANCE denegará la Asistencia.

Haga referencia a su Plan adquirido para revisar *Límite de responsabilidad máxima* de acuerdo a las edades establecidas en el voucher entregado por QUALITAS ASSISTANCE.

## **25. Late arrival:**

Por consecuencia de cualquier motivo diferente a cancelación o demora por parte de la aerolínea, que haya ocasionado la pérdida de conexión y/o vuelo, QUALITAS ASSISTANCE asumirá, hasta los *Límites de responsabilidad máxima* contratada, el pago de penalidades, compra de nuevos tiquetes, alimentación, llamadas y hotel.

Este servicio puede operar por medio de pago posterior, previa autorización de la Central de Asistencia y regido bajo los tiempos establecidos en los trámites de restitución de las sumas de dinero gastadas por el Afiliado. Para aplicar a este beneficio el Afiliado deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se motiva la aplicación de esta cobertura. Esta cobertura aplica también desde el país de origen, siempre y cuando el voucher se encuentre en vigencia.

## **26. Cobertura deporte de amateur:**

Incluye la cobertura para deportes de pelota, deportes ecuestres, deportes de deslizamiento, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, artes marciales en campeonatos amateurs, deportes de tiro practicados en predios reglamentarios, deportes acuáticos, ski en pistas reglamentarias, surf recreativo, kite surf, buceo recreativo, natación, skateboard, snowboard, cuando se desarrollen como prácticas amateur.

## **27. Copago:**

Si el plan de asistencia contempla un copago, el Afiliado deberá abonar el monto del mismo para cualquier tipo de servicio. En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia por un hecho sin ninguna relación al primero, el Afiliado deberá abonar una segunda vez este copago, al momento de ser utilizado el servicio.

## **X. EXCLUSIONES GENERALES**

Queda excluida la responsabilidad de prestar servicio por QUALITAS ASSISTANCE en caso de:

- a) Enfermedades crónicas o preexistentes padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del Plan y/o del viaje, conocidas o no por el Afiliado, así como sus agudizaciones y consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje). Salvo los Planes que contemplen dicha prestación.

Se considera ENFERMEDAD PREEXISTENTE todo proceso físico patológico que reconozca un origen ó una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan ó del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se justifica entonces la definición de preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Afiliado, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Afiliado antes de haber iniciado el viaje.

Algunas de las enfermedades que serán consideradas preexistentes sin limitarlo a estas solas serán: Histerectomía, enfermedad inflamatoria pelviana, quistes de ovario, poliposis endometrial, fibromatosis uterina, prolapso genital, y enfermedades típicas del sexo femenino, mastectomía, patologías tumorales de las glándulas mamarias y de mamas supernumerarias, amigdalectomía, sinusopatías, hipertrofia de cornetes, septodesviación nasal, neumonía, cataratas, enfermedades cardiovasculares, aneurisma, malformación arteriovenosa, síndrome varicoso y sus complicaciones, hipertensión arterial con repercusión a órgano blando, cardiopatía isquémica, arteroesclerosis, arritmia cardíaca, enfermedad cerebro---vascular, diabetesmellitus y sus complicaciones, hemorroides, colecistitis, colédoco litiasis, hernias, enfermedad ulcero péptica, litiasis de vías biliares y sus complicaciones, enfermedad diverticular y sus complicaciones, litiasis de vías urinarias y sus complicaciones, incontinencia urinaria al esfuerzo, insuficiencia renal crónica, hiperplasia prostática benigna, varicocele, fimosi, parafimosi, osteoartritis, osteoporosis, patología de ligamentos y meniscopatía en rodillas, síndrome de comprensión radicular,

síndrome de los recesos laterales, estenosis del canal medular, síndrome del túnel de carpo, enfermedad de D'Quervain (Tratamiento Quirúrgico), tumores sólidos benignos mayores de un (1) cm., queratomielusis superior a tres (3) dioptrías, operaciones de los huesos, médula ósea o columna vertebral.

- b) Si el motivo del viaje del Afiliado fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida; o se esté expuesto a sustancias peligrosas; o al manejo de maquinarias pesadas; o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos; o que requieran habilidades físicas especiales, y como consecuencia de ello sufra el Afiliado un accidente o una enfermedad consecencial; o bien realice labores que de acuerdo con las normas generales de seguridad industrial del país en donde se ejecuten dichos trabajos, las cuales exijan el cumplimiento formal de las mismas previa la ejecución de los mismos, estableciendo responsabilidad patronal para aquella persona natural o jurídica para la cual se ejecuten los mismos, entonces QUALITAS ASSISTANCE quedará eximida de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales circunstancias.
- c) Pastillas, inyecciones o tratamientos anticonceptivos.
- d) Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones resultantes de tratamientos efectuados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Asistencia.
- e) Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, entre otros.
- f) Por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida; o se esté expuesto a sustancias peligrosas; o al manejo de maquinarias pesadas; o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos; o que requieran habilidades físicas especiales.
- g) Intento o acción criminal o penal del Afiliado, directa o indirectamente.
- h) El Afiliado deberá aceptar las soluciones aceptadas por QUALITAS ASSISTANCE y de no hacerlo perderá derecho a todo beneficio.
- i) Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración intencional de tóxicos (drogas o estupefacientes), narcóticos, o por la utilización de medicamentos, sin orden médica. Tratamiento para la dependencia del alcohol, drogas, estupefacientes y psicotrópicas y sus complicaciones, agudas crónicas, etilismo, así como los accidentes ocurridos bajo la influencia del alcohol o drogas y las consecuencias y/o enfermedades originadas por el consumo del alcohol o el uso de drogas.
- j) Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, anteojos.
- k) Con la excepción de los planes que contemplan la Cobertura de Deportes Amateur, quedan excluidos todos aquellos eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas

(profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos. Ver definición de Cobertura de Deportes Amateur para más detalle.

- l) Abortos, partos. Controles, exámenes y complicaciones posteriores a los ciento cincuenta (150) días de gestación.
- m) Todo tipo de enfermedad mental. Salvo las coberturas contempladas en la prestación de "Discapacidad".
- n) Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- o) Controles de tensión. Hipertensión arterial y sus consecuencias.
- p) Síndrome de inmune deficiencia adquirida, SIDA y HIV en todas sus formas, secuelas y consecuencias.
- q) Enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Asistencia.
- r) En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, QUALITAS ASSISTANCE quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin QUALITAS ASSISTANCE se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- s) Eventos, consecuencia de desencadenamiento de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, así como cualquier otro fenómeno con carácter extraordinario o evento que debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional, regional o local o catástrofe.
- t) El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Afiliado y/o su familia así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Afiliado titular del voucher de asistencia.
- u) Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Afiliado en motines, tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
- v) Los actos intencionados y de mala fe del Afiliado titular o de sus apoderados
- w) QUALITAS no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos. Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Asistencias en caso tal que se determine que con las

mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

## **XI. SUBROGACIÓN**

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales, QUALITAS ASSISTANCE quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al Afiliado o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento ocasionante de la Asistencia prestada y/o beneficio pagado. Además, el Afiliado del Plan de Asistencia se compromete a abonar en el acto a QUALITAS ASSISTANCE 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 Afiliado tiene derecho; ello a concurrencia de los importes a cargo de QUALITAS ASSISTANCE en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse exclusiva, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente de tránsito.
2. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución total o parcial del precio de pasajes no utilizados, cuando QUALITAS ASSISTANCE haya tomado a su cargo el traslado del Afiliado o de sus restos.

En consecuencia, el Afiliado cede irrevocablemente a favor de QUALITAS ASSISTANCE los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada. De negarse a prestar colaboración o a subrogar tales derechos a QUALITAS ASSISTANCE, ésta última quedará liberada de la obligación de cumplir las prestaciones ofertadas y/o debidas. De igual forma QUALITAS ASSISTANCE se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte, tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el Afiliado, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo. En tal sentido, el Afiliado está consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

## **XII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE**

Ni QUALITAS ASSISTANCE, ni su red de prestadores de servicios, será responsable, exigible o ejecutable por casos fortuitos, que originen retrasos o incumplimientos inimputables debidos a catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones populares, radioactividad, o cualquier otra causa de fuerza mayor. Cuando elementos de



esta índole interviniesen, QUALITAS ASSISTANCE se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuera posible y siempre y cuando una vez factible dicha prestación de servicios, se mantenga la contingencia que la justifique.

### **XIII. RECURSO**

QUALITAS ASSISTANCE se reserva el derecho de recobrarle al Afiliado cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habersele prestado servicios no contemplados por este contrato o fuera del período de vigencia del Plan de Asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta del Afiliado tales como, aunque no limitado a, copagos previstos en su Plan de Asistencia contratado.

### **XIV. RESPONSABILIDAD**

QUALITAS ASSISTANCE no será responsable y no indemnizará al Afiliado por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Afiliado a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médicamente, farmacéutica o legalmente.

QUALITAS ASSISTANCE provee únicamente servicios de asistencia cuando le son solicitados. En estos casos, la persona o personas designadas por QUALITAS ASSISTANCE serán tenidas como agentes del Afiliado sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra QUALITAS ASSISTANCE en razón de tal designación.

### **XV. CADUCIDAD / RESOLUCIÓN / MODIFICACION**

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que QUALITAS ASSISTANCE asume a través de las presentes Condiciones Generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo improrrogable de **treinta (30) días calendario**, contados a partir del suceso que dio o debería dar lugar a la reclamación de las prestaciones. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de los derechos no ejercidos oportunamente.

La Empresa Compradora podrá solicitar la resolución unilateral de un Plan de Asistencia contratado, mediante nota dirigida a QUALITAS ASSISTANCE siempre que dicha solicitud se efectúe con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje programado de cualquiera de sus trabajadores, directivos, o sus familiares, reflejado en el voucher correspondiente, en cuyo caso se reingresaran al inventario de días pre-pagados los correspondientes.

En el supuesto que se produjese un error grave en la emisión del voucher que afecte la identificación del Afiliado, las fechas de vigencia o el monto, podrá la Empresa

Compradora o el Afiliado solicitar por escrito a QUALITAS ASSISTANCE se reconsidere esta condición y en todo caso la solución mediante la remisión correcta de un nuevo voucher, siempre que dicha solicitud sea efectué con por lo menos cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje programado.

#### **XVI. EXCENCION DE RESPONSABILIDAD DE LOS AGENTES VENDEDORES**

Los agentes vendedores o cualquier denominación con la que se designe al emisor de los planes de asistencia en viaje de QUALITAS ASSISTANCE, no revisten el carácter de parte en el contrato instrumentado en las presentes Condiciones Generales y consecuentemente quedan desligados de toda responsabilidad emergente del mismo.

#### **XVII. CONVENIO**

Queda expresamente convenido entre las partes que cualquier problema de interpretación sobre los alcances del misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las mismas, por la vía de los procedimientos arbitrales aplicables de conformidad con la legislación del país en donde se realizó la compra del Plan de Asistencia respectivo, con renuncia a cualquier otro fuero y jurisdicción que pudiera corresponder. De no estar establecido en dicho país el procedimiento arbitral, a todo evento se elige como domicilio especial y jurisdicción voluntaria a la del país en donde se realizó la compra del Plan de Asistencia respectivo.

#### **XVIII. PRESCRIPCIÓN DEL DERECHO**

Toda acción derivada de la relación que se constituya entre las partes prescribirá a los dos (2) años a contar de la ocurrencia del hecho o evento que la originara.

#### **XIX. SEGUROS**

Las pólizas de seguros a que hacen referencia las presentes Condiciones Generales, han sido suscritas por QUALITAS ASSISTANCE con las empresas aseguradoras legalmente establecidas y rigen en forma obligante a todas las partes involucradas en la contratación de un Plan de Asistencia.

Las coberturas de Indemnización por Pérdida de Equipajes en Línea Aérea Regular, Compensación por la demora en la devolución del equipaje y de Seguros de Vida por Muerte Accidental contratados por QUALITAS ASSISTANCE, no son válidos a ningún efecto dentro de los límites territoriales del país donde se adquirió el Plan de Asistencia respectivo y/o dentro del país de residencia del Afiliado.

Dichas coberturas de Indemnización por Pérdida de Equipajes en Línea Aérea Regular, Compensación por la demora en la devolución del equipaje y de Seguros por Muerte Accidental, no conllevan costo alguno para los Afiliados de los Planes de Asistencia y se les obsequian a los mismos por cuenta y costo de QUALITAS ASSISTANCE, con el fin de proteger ampliamente a estos ante situaciones imprevistas.

Regirán todas las exclusiones de aplicación habitual y/o legal para este tipo de coberturas y aprobadas por la Superintendencia de Pensiones, Valores y Seguros del país en que se emita el Plan QUALITAS ASSISTANCE. En consecuencia en aquellos países en donde no sea posible, legal o procedente el obsequiar los seguros mencionados por parte de QUALITAS ASSISTANCE se tendrán como no aplicables automáticamente a los efectos contractuales, manteniéndose inalterable el esto de prestaciones o beneficios del Plan de Asistencia y las condiciones generales que lo rigen. A todo evento, QUALITAS ASSISTANCE se reserva el derecho de introducir modificaciones en las coberturas o suspenderlas sin previo aviso, de acuerdo con las disposiciones de las legislaciones de seguros locales. Las pólizas se encuentran a disposición del público en las oficinas de las aseguradoras indicadas, así como en las oficinas de QUALITAS ASSISTANCE.

#### **XX. NOTA**

En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica, por razones de estandarización informática la mayoría de los Centros Médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios, etc., suelen enviar facturas y/o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de haberse saldado las cuentas. En caso de que ello ocurra, sírvase contactar a la oficina de QUALITAS ASSISTANCE en el país donde adquirió su Plan para informar esta situación o a través de nuestros teléfonos, correo electrónico y/o servicio de chat en línea.