CONDICIONADO INDIVIDUALES, ANUALES, LARGA ESTADIAS Y CRUCEROS

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN 2
II. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE 7
III. VIGENCIA – VALIDEZ 7
IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA 9
V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS 9
VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO 10
VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR QUALITAS ASSISTANCE 11
VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS 12
IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS 13
X. BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO 34
XI. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS 45
XII. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS 48
XIII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE 49
XIV. RECURSO 50
XV. RESPONSABILIDAD 50
XVI. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN 50
XVII. COBERTURAS ADICIONALES 51
XVII.I ASISTENCIA AL HOGAR. 51
XVII.II PLANES NACIONALES 55

Actualizado octubre 2025

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE
Invitamos a los Beneficiarios de un voucher o plan de asistencia **QUALITAS ASSISTANCE** a leer estas condiciones Generales antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas, encontrará las Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia, son cubiertos a través de **QUALITAS ASSISTANCE**, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS en el transcurso de un viaje nacional o internacional durante el periodo de vigencia del plan contratado.

Aceptación del Beneficiario.

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del plan, conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda **QUALITAS ASSISTANCE**. El Beneficiario 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

En ambos casos, el Beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados 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 Beneficiario que los planes de **QUALITAS ASSISTANCE**, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es: un programa de seguridad social o de medicina pre-pagada, un servicio médico a domicilio o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Beneficiario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por **QUALITAS ASSISTANCE** se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad o condición médica clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad o condición médica no se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del Beneficiario y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

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

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **QUALITAS ASSISTANCE** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más voucher no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el voucher que primero haya sido emitido.

NOTA: Es claramente entendido por el Beneficiario 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.

Por otra parte, una vez iniciada la vigencia del voucher, el Beneficiario no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación del voucher por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Beneficiario prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher. **QUALITAS ASSISTANCE** se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

a. El Beneficiario no podrá solicitar la renovación de su voucher si ha hecho uso de cualquiera de los servicios de **QUALITAS ASSISTANCE** durante la vigencia del primer voucher.
b. El Beneficiario podrá renovar su voucher con un plan que tenga la misma cobertura del primero o mayor, no se extenderá con coberturas menor a la contratada originalmente.
c. El Beneficiario deberá solicitar autorización para la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original o de haber sido comprado en página web, a través del formulario de “Contacto” en la misma, indicando la cantidad de días que desea contratar, el agente emisor está obligado a informar a **QUALITAS ASSISTANCE** que se trata de una emisión en destino y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación.
d. La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original.
e. El Beneficiario deberá realizar el pago del nuevo voucher al momento de la emisión.

NOTA: En el caso que un pasajero decida reprogramar su viaje, el mismo tendrá el derecho de re emitirlo siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. El pasajero deberá haber anulado su voucher de asistencia, como mínimo 24 horas antes de la fecha de inicio de vigencia indicada en el voucher.
2. El titular tendrá un lapso de 365 días, a partir de la fecha de emisión de su primer voucher, para poder hacer uso de la póliza que se va a reprogramar.

El nuevo plan de su servicio de asistencia en viajes y su correspondiente voucher emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por **QUALITAS ASSISTANCE** o por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer voucher pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo voucher y por lo tanto no será asumida por **QUALITAS ASSISTANCE.**

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

Es importante señalar que el voucher tendrá una validez de un (1) año contado a partir de la fecha de su emisión, salvo aquellos emitidos con el propósito de cubrir la vigencia de cruceros cuyo inicio esté previsto hasta dos (2) años después de efectuado el primer pago.

Apartado Único: Los beneficios enunciados a continuación, no son válidos para planes de asistencia suscritos por ciudadanos, residentes o nacionales de los Estados Unidos de América (EEUU): i) gastos por vuelo demorado o cancelado; ii) cancelación de viaje contratado; iii) Reembolso por pérdida de equipaje en línea aérea regular; iv) Reembolso por demora en la devolución del equipaje; v) pérdida de vuelo por cualquier motivo (late arrival) y/o vi) asistencia al hogar.

Definiciones.

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas condiciones generales, para un mayor entendimiento de los Beneficiarios de un plan **QUALITAS ASSISTANCE:**

A

- **Accidente:** es el evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos y visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del Beneficiario se encuentran excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Beneficiario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

- **Accidente Grave:** Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, 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

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

- **Central de Servicios de Asistencia:** Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o prestaciones a brindarse o prestarse en virtud de las

presentes condiciones generales que están relacionados con temas médicos.

D

- **Departamento Médico:** Grupo de profesionales médicos de **QUALITAS ASSISTANCE** 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.

- **Deportes Amateur**: Es el practicado por aficionados, por ocio y/o actividades recreativas.

- **Deportes Profesionales**: Es el practicado con o sin ánimo de lucro, realizado en cualquier tipo de competencia como intercolegiados, torneos, campeonatos, deportes que supongan un alto riesgo, entre otros.

E

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

- **Enfermedad Congénita:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

- **Enfermedad Crónica:** Todo proceso patológico continuo, repitente y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.

- **Enfermedad o Condición Médica Preexistente:** todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o 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 entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Beneficiario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Beneficiario antes de haber iniciado el viaje. Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos son: los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, y otras. Los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

- **Enfermedad o Condición Médica Recurrente:** regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad o condición luego de haber sido tratada.

- **Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Beneficiario del

servicio de asistencia médico para viajes **QUALITAS ASSISTANCE**.

- **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.

F

- **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.

G

- **Gastos de Primera Necesidad:** gastos realizados por la compra de elementos de uso personal e intransferible. Se entienden por estos, única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje. Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura.

M

- **Médico Tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **QUALITAS ASSISTANCE** que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.

- **Monto Global:** Se entiende por monto global el límite máximo de cobertura económica previsto por el servicio de asistencia durante la vigencia del mismo. Este monto representa el valor total disponible para cubrir los conceptos y gastos incluidos en el plan contratado, conforme a los términos y condiciones aplicables. Una vez alcanzado dicho límite, cesará la obligación del prestador de asumir nuevos costos.
- El monto global puede variar en función del tipo de servicio y del plan específico seleccionado por el usuario.

P

- **Paciente Estable:** que no presenta variación de su estado de salud y suele hacer referencia a que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.

- **Plan o Producto de Asistencia:** Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Beneficiario.

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

T

- **Topes Máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de **QUALITAS ASSISTANCE**, indicados en el voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

V

- **Voucher:** Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto **QUALITAS ASSISTANCE** y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

II. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El Beneficiario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el plan de asistencia y es la sola beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de Plan adquirido, fecha a partir de la cual el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día.

Las prestaciones o beneficios del Plan respectivo los podrá recibir exclusivamente el Beneficiario y son intransferibles, por lo cual el mismo deberá comprobar y demostrar su identidad, presentar el voucher carta, o voucher correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

Nota: Únicamente en caso de cancelación por fallecimiento del titular, se procederá con el reembolso de la cobertura a los herederos legales del titular del voucher, los cuales serán designados en virtud de lo dispuesto por la legislación aplicable al país de residencia, en caso de no existir un testamento

El Beneficiario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 horas del día de su aniversario según el plan contratado. A partir de esa fecha el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 84 años hasta el día anterior a cumplir los 85 años.

III. VIGENCIA – VALIDEZ

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia médica **QUALITAS ASSISTANCE**, incluyendo éste, es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el pasajero en territorio nacional o extranjero, hasta las 24 (23.59) horas del día del fin de dicha validez ambas fechas reflejadas en el voucher adquirido por el Beneficiario. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los planes en la categoría “Viajes Cortos”, tendrán una vigencia máxima de 120 días consecutivos de viaje, mientras que los planes “Larga Estadía”, tendrán una vigencia total de 365 días consecutivos de cobertura mientras se encuentre fuera de su país de origen. Pasados estos períodos, el Beneficiario perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje.

Nota: En los planes larga estadía (365 días) si el pasajero requiere volver a su país de origen durante la vigencia del plan, este no tendrá cobertura, no caducará, sino que la vigencia sigue activa y una vez que vuelva a viajar a su destino tendrá cobertura hasta que finalice el plan.

Nota: los planes “Estudiantiles” sólo podrán ser adquiridos por personas que actualmente estén estudiando o que vayan a cursar algún estudio, por ello se solicitará un certificado o carnet de escolaridad, estudiantil o de aceptación a una institución educativa a la hora de

solicitar asistencia.

Los planes de asistencia "Anuales Multiviajes" tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el Beneficiario no podrá permanecer en cada viaje, según lo indicado en el plan de asistencia del producto que haya adquirido, más de 30, 45, 60 o 90 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia. La Central de Servicios de Asistencias de **QUALITAS ASSISTANCE** le pedirá al momento de atenderlo la copia de su pasaporte por fax o e-mail, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia, para poder aplicar la cobertura de su producto Anual Multiviajes. Los planes **QUALITAS ASSISTANCE**, operan bajo la modalidad de días corridos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en los voucher no son reembolsables. Una vez interrumpida la vigencia de un plan, éste caduca y no puede reactivarse posteriormente.

El propósito del viaje tendrá que ser turístico y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad profesional en el exterior. Si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida, se esté expuesto a sustancias peligrosas, al manejo de maquinarias pesadas o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos, que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra un accidente o una enfermedad consecuencial, **QUALITAS ASSISTANCE** quedará eximido de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales circunstancias, y en estos casos será obligación patronal de asumirlos a través de su plan de responsabilidad de riesgos profesionales. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta como trabajadores independientes o en situación migratoria o laboral ilegal.

Nota: Los ejecutivos que viajen por temas de negociaciones y/o trabajo, tendrán cobertura para acceder al beneficio de sustitución de ejecutivo, además podrán acceder a los beneficios siempre y cuando sean ajenos a sus riesgos laborales y bajo revisión del informe médico.

En casos en que el beneficiario se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por **QUALITAS ASSISTANCE** en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del voucher, o
2. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada, o
3. Hasta que el médico firme el alta del Beneficiario en el transcurso de los ocho (8) días de ampliación de cobertura

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **QUALITAS ASSISTANCE** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

Nota1: en los casos que el Beneficiario ya se encuentre en el país destino y solicite la autorización para emitir un plan de asistencia en viajes, siempre y cuando la misma sea autorizada por la Central de Emergencia, dicho plan tendrá 3 días de carencia.

Nota2: Para los pasajeros que se encuentren por más de dos años en destino, no podrán adquirir un nuevo plan de viaje ya que se consideran como residentes de ese país.

Condiciones Particulares según el PROGRAMA/ PLAN:

Empresa compradora

La empresa compradora a los fines del presente contrato es aquella que firma el contrato de pre-compra de días de asistencia de un Plan de Asistencia de los que conforman el Programa **CORPORATE-ON-DEMAND**, y la cual está plenamente facultada para asignar los referidos días de asistencia a las personas que a su criterio deban convertirse en Beneficiarios de las prestaciones y beneficios asistenciales que ofrece **QUALITAS ASSISTANCE**. Una vez asignados dichos días el Beneficiario en lo sucesivo será quien podrá ejercer los derechos y sujeto a las obligaciones a que se refieren las presentes Condiciones Generales.

La empresa compradora en el ejercicio de su derecho a la asignación de días de Asistencia, de igual forma tendrá derecho a acceder al área administrativa y de emisión de voucher en la página web de **QUALITAS ASSISTANCE**, para lo cual a su criterio podrá designar a las personas que en su nombre ejercerán dicho derecho, por lo cual asume la responsabilidad por dicho manejo y por sus dependientes y autorizados.

Con relación a los días de asistencia del Programa **CORPORATE-ON-DEMAND**, los mismos tendrán una validez de un (1) año calendario contados a partir del día de su compra. El Beneficiario 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 trescientos sesenta y cinco días (365) días por viaje.

IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA

La cobertura geográfica será de carácter Nacional, Mundial o exclusivamente para Europa, dependiendo del voucher comprado. Independientemente de donde se encuentre el Beneficiario, se le dará cobertura en caso de requerir asistencia de acuerdo al respectivo plan adquirido. Se excluye en todo caso la ciudad de residencia habitual del Beneficiario, y la cobertura regirá a partir de los 100 km del domicilio.

V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS

De necesitar asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Beneficiario contactará a la Central de Servicios de Asistencia **QUALITAS ASSISTANCE**. Para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Beneficiario debe solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados por los países indicados.

En caso tal de existir cobro por llamar a la Central de Servicios de Asistencia, **QUALITAS ASSISTANCE** le reembolsará al Beneficiario el costo de la llamada; para ello solicitamos guardar el comprobante o factura por el pago de dicha llamada, donde esté reflejado el cobro a alguno de los números indicados abajo.

Es obligación del Beneficiario siempre llamar y reportar la emergencia. En los casos en que el Beneficiario no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. Para los casos en que el beneficiario se encuentre en altamar, y por ende impedido de comunicarse con la Central de Asistencias, deberá informar el hecho médico

hasta 24 horas después de desembarcado en el primer puerto al que arribe. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Beneficiario.

País	Teléfono	País	Teléfono
Alemania	0800-185-9976	Reino Unido	0808-234-1766
Argentina	0800-666-2984	Costa Rica	0800-013-1372
Brasil	0800-891-4530	Colombia	571-5938795
Francia	0800-905-0301	República Dominica	1 888-751-8475
Italia	800-839-070	Estados Unidos	1-877-889-0149
Chile	562-9382411	Estados Unidos/Cobro revertido	+1-954-472-1895
México	1866-261-1935	E-mail	assistance@wtabyhas.com
WhatsApp	+1 863-201-4146	Skype	asistencia.internacional

Nota: Los teléfonos toll free (0800) se deberán marcar tal cual como aparecen desde teléfonos fijos. 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 el Beneficiario solicitando cobro revertido al teléfono de Estados Unidos indicado en la tabla superior, asimismo, a través de medios electrónicos como E-mail y Skype.

VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En todos los casos, para la obtención de los servicios el Beneficiario debe:

1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el plan de la voucher de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos.

2. Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible, aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que **QUALITAS ASSISTANCE** no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Servicios de Asistencia.

3. El Beneficiario acepta que **QUALITAS ASSISTANCE** 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 Beneficiario acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

4. Si el Beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Servicios de Asistencia antes de ser asistido, el

Beneficiario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Beneficiario a reclamar o solicitar Reembolso alguno.

5. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Servicios de Asistencia y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera.

6. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por **QUALITAS ASSISTANCE** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.

7. En todos aquellos casos en que **QUALITAS ASSISTANCE** lo requiera, el Beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que el centro médico solicitará firmar y devolverá por fax a la Central de Servicios de Asistencia. Asimismo, el Beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a **QUALITAS ASSISTANCE** a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de enfermedades o condiciones preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los Beneficiarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

Nota: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica y Europa, debido a razones de estandarización informática la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios suelen enviar facturas y/o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de que las cuentas o facturas haya sido pagadas y saldadas. En caso de que ello ocurra, el Beneficiario deberá contactar la oficina de la Central de Servicios de Asistencias marcando los números proporcionados anteriormente o escribiendo a usnetworkservices@ilsols.com y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el proveedor.

VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR QUALITAS ASSISTANCE

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

2. **QUALITAS ASSISTANCE** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, 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, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, **QUALITAS ASSISTANCE** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

3. **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:

a. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del voucher 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.

b. Una vez recibidos los documentos, **QUALITAS ASSISTANCE** tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.

c. 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.

d. Siendo procedente el reembolso, **QUALITAS ASSISTANCE** procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.

e. El beneficiario deberá enviar toda la información bancaria requerida para el reembolso dentro de un plazo máximo de treinta (30) días continuos a partir de la fecha de aprobación de su solicitud. El incumplimiento de este plazo dará lugar a la pérdida del derecho al pago de su reembolso solicitado.

Nota: Los reembolsos pagados directamente por QUALITAS ASSISTANCE pueden hacerse a través de transferencia o giro bancario en USD. QUALITAS ASSISTANCE asumirá los cobros directos de su entidad bancaria; los cargos adicionales realizados por el banco del Beneficiario serán cubiertos por el mismo.

VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por **QUALITAS ASSISTANCE** se detallan en el punto IX. y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el voucher contratado expresados en dólares americanos (USD) o euros (EUR), dependiendo del plan elegido y de su cobertura geográfica. En caso de reembolsar al usuario algún monto establecido, este regirá bajo la tasa de conversión del día del evento.

IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Algunos beneficios se encuentran incluidos solo en algunos productos **QUALITAS ASSISTANCE**. Verifique en su voucher los beneficios y topes contratados. Si en su voucher no figura algún ítem, es porque el producto por usted elegido no dispone de este servicio.

Asistencia médica por accidente/enfermedad o condición médica no preexistente

- **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.

- **Atención por Especialistas:** Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **QUALITAS ASSISTANCE** o por el médico tratante de la central.

- **Exámenes Médicos Complementarios:** Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.

- **Internaciones:** De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **QUALITAS ASSISTANCE** así lo prescriba, se procederá a la internación del Beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirá cama y/o alimentación en el hospital o clínica para una persona acompañante.

- **Intervenciones Quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Beneficiario a su país de origen.

- **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia se autorizará este servicio.

Nota1: La Central de Servicios 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 si su condición física lo permitiere. Si a juicio de los médicos tratantes de la Central de Servicios de Asistencia fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él tratamiento de larga duración, cirugía programable o cirugías no urgentes, se procederá a la repatriación del Beneficiario, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan QUALITAS ASSISTANCE.

Nota2: Este producto no cubrirá gastos de cuarentena en hotel, se limitará únicamente a gastos médicos.

Descuento en farmacias

Este beneficio es aplicable en todas las farmacias de Estados Unidos, en medicamentos que se necesiten a partir de una formula médica, no es necesario que esta haya sido emitida por la empresa, pero sí se requiere que se presente la fórmula médica al momento de la compra, debido a que el beneficio no aplica para medicamentos de venta libre. De igual manera, para acceder a este beneficio, se asignará un código, y al momento de acercarse a la farmacia deberá presentarlo. Es importante tener presente que el descuento de este beneficio se aplicará según el medicamento y la farmacia.

Asistencia médica por enfermedad preexistente.

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

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas o previamente asintomáticas. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o caso no predecible, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, la Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado de 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 requieren evolución a largo término, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el beneficiario está obligado a aceptar esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la solución de todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

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

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

No se trata en cualquiera de nuestros planes, procedimientos de diálisis, trasplantes, tratamiento de oncología ni tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipo desechable específico, etc. enfermedades causadas por la ingestión de drogas, estupefacientes, medicamentos que se toman de forma no fiable sin receta, alcoholismo, etc.

Las lesiones sufridas durante un acto ilícito, no están bajo nuestra cobertura. Obligaciones del

beneficiario:

1. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por **QUALITAS ASSISTANCE** y tomar todos los medicamentos de la forma prescrita y según se requiera.

2. Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluya cobertura de asistencia de emergencia para condiciones pre-existente, sufren alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.

3. El beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

4. Para poder acceder a esta cobertura el beneficiario deberá haber estado estable por más de 12 meses.

En caso de que se determine la razón del viaje fue realizarse un tratamiento para una condición crónica o preexistente, la Central de Asistencias negará cobertura.

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-1**9: 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 REEMBOLSO.

A partir octubre 2022

Nota1: La cobertura para gastos médicos por COVID - 19, aplicará en todos los planes desde 0 hasta 99 años, y cubrirá hasta el tope máximo contratado por enfermedad no preexistente.

Nota 2: Si el beneficiario fallece por Covid-19 y se requiere la Repatriación Funeraria, esta será incluida dentro del tope de cobertura de Asistencia Médica por COVID.

Nota 3: Para todas las **renovaciones en destino solicitadas antes de su vencimiento**, no se le aplicará días de carencia, entendiéndose que los tratamientos y/o enfermedades presentadas y atendidas durante la vigencia del voucher inicial serán tomadas como preexistencia en la renovación.

Nota 4: Las **ventas nuevas y las extensiones en destino solicitadas después del vencimiento** del plan, se les aplicará 3 días de carencia para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de coberturas. Lo anterior, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de la Central de servicio de Asistencia.

Nota 5: Este producto **no cubrirá gastos de cuarentena** en hotel, se limitará únicamente a gastos médicos.

Medicamentos recetados

En los límites de cobertura, **QUALITAS ASSISTANCE** se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia hasta los montos establecidos en los topes de cobertura del plan contratado. Los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia serán reintegrados, dentro de los límites de cobertura y una vez retornado al país de origen, y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra, de la copia original del dictamen o informe médico en donde indique claramente el diagnóstico recibido, así la fórmula o receta médica. Recomendamos a los Beneficiarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por **QUALITAS ASSISTANCE**, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia. Se encuentran también excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de **QUALITAS ASSISTANCE**.

Tampoco se cubrirán bajo ningún motivo las pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar, 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.

Asistencia dental

En los límites de cobertura, **QUALITAS ASSISTANCE** se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y/o a la extracción de la pieza dentaria resultante de

infección o trauma únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de la cobertura.

Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Beneficiario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de **QUALITAS ASSISTANCE**. El no cumplimiento de esta norma exime a **QUALITAS ASSISTANCE** de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

Se entiende por repatriación sanitaria el traslado del Beneficiario enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual y en el que debió ser emitido el voucher. Solamente el Departamento Médico de **QUALITAS ASSISTANCE** podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando el Beneficiario o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de **QUALITAS ASSISTANCE**. Adicionalmente la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el Médico Tratante de **QUALITAS ASSISTANCE**, en el caso en que el Beneficiario y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de **QUALITAS ASSISTANCE**, de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre **QUALITAS ASSISTANCE** siendo por lo tanto la repatriación así como todos los demás gastos y consecuencias, responsabilidad del Beneficiario o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra **QUALITAS ASSISTANCE**.

Cuando el Departamento Médico de **QUALITAS ASSISTANCE** en común acuerdo con el Médico Tratante estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y/o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia o de compra de la tarjeta. **QUALITAS ASSISTANCE** se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje o la compra de uno nuevo si el original se tratase de un tiquete sin posibilidad de cambio. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de **QUALITAS ASSISTANCE** desde el lugar de internación hasta su lugar de residencia, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador, acompañamiento médico, etc.

No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su voucher.

Repatriación funeraria

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia de la tarjeta **QUALITAS ASSISTANCE** a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. **QUALITAS ASSISTANCE** organizará y sufragará la repatriación funeraria tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Si el derechohabiente lo desea, dentro de esta misma cobertura, 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. (Incluye cremación por COVID-19).

Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de **QUALITAS ASSISTANCE**.

QUALITAS ASSISTANCE quedará eximido de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso que el fallecimiento del Beneficiario se origine por causa de un suicidio o fallecimiento por consecuencia de ingesta de alcohol o cualquier tipo de drogas, o por una enfermedad o condición médica preexistente, crónica, o recurrente. Este beneficio no contempla ni incluye bajo ninguna circunstancia gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido, por lo que **QUALITAS ASSISTANCE** no tomará a su cargo ningún gasto de terceros. En los casos que un paciente se encuentre hospitalizado por una enfermedad preexistente o fallezca por la misma, y siempre y cuando no haya consumido el total de su cobertura contratada para enfermedad preexistente, dichos montos restantes podrán ser asumidos para costos de repatriación médica o funeraria según corresponda.

Repatriación administrativa

En caso tal que el beneficiario de un producto de asistencia de **QUALITAS ASSISTANCE**, sea deportado por cualquier motivo al ingresar al país de destino y bajo solicitud de las autoridades correspondientes. **QUALITAS ASSISTANCE**, cubrirá a modo de estudio de reembolso regreso del beneficiario a través del cambio de su tiquete original de regreso. Para esto el beneficiario deberá entregar a **QUALITAS ASSISTANCE** el/los billetes/s de pasaje que posea para su regreso y documento formal emitido por parte de la autoridad competente, para esta causal la notificación a la central de asistencias de **QUALITAS ASSISTANCE** podrá realizarse dentro de las siguientes 24 horas de haber regresado al país de origen.

Reembolso por pérdida de pasaporte

QUALITAS ASSISTANCE Reembolsará al Beneficiario del plan que así lo establezca hasta el tope indicado en la tabla de beneficios, por los costos 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 de **QUALITAS ASSISTANCE** dentro de las 24 horas de ocurrido y el Beneficiario deberá presentar a **QUALITAS ASSISTANCE** el comprobante de denuncia otorgado por las autoridades pertinentes tanto en país de origen como en país de destino.

Traslado de un familiar por hospitalización en 1º. Grado de consanguinidad

En caso de que la hospitalización de un Beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, **QUALITAS ASSISTANCE** se hará cargo de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios 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 hotelería, se entiende estos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquier como mini bar, alimentación tomada en la habitación, u otro tipo de gasto cualquiera.

Gastos de hotel por convalecencia

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, **QUALITAS ASSISTANCE** cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 10 (diez) días. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirán los gastos para una persona acompañante.

Se aclara que **QUALITAS ASSISTANCE** no asumirá ningún gasto de hotel por convalecencia cuando la internación haya sido suscitada por una enfermedad o condición médica preexistente.

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 QUALITAS ASSISTANCE.), mini bares, etc.

Hotel por cuarentena por COVID-19 (Hasta los 99 años)

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **QUALITAS ASSISTANCE**, indiquen que el paciente deberá permanecer en autoaislamiento por COVID – 19, tendrá el acceso a los siguientes beneficios:

1. Gastos de hotel y alimentación hasta por 15 días.

Para poder acceder a este beneficio se deberán cumplir las siguientes condiciones.

1. Informe médico donde se indique que el paciente deberá permanecer en autoaislamiento.
2. Este beneficio 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 reembolsar corresponderán a esta reserva. Dicho esto, se entiende que no se pagara 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.

- El monto máximo de esta cobertura es de USD 1.500

Nota 1: Límite de edad, 99 años.

Atención: Dicho reposo deberá ser ordenado por los médicos de la central exclusivamente y contemplarán únicamente el cubrimiento del costo de la habitación y alimentación sin ningún otro tipo de gastos tales como lavandería, llamadas telefónicas (salvo aquellas efectuadas a la central de QUALITAS ASSISTANCE.), mini bares, servicios a la habitación, etc.

Orientación en caso de extravío de equipaje/documentos

QUALITAS ASSISTANCE asesorará al Beneficiario para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, **QUALITAS ASSISTANCE** asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que el Beneficiario interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de los mismos.

Viaje de regreso por fallecimiento de familiar en 1° grado

Si el Beneficiario debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, **QUALITAS ASSISTANCE** se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Beneficiario a su país de origen, únicamente cuando su pasaje 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.

NOTA: el tiquete de regreso debe ser comprado dentro de los 5 días siguientes a la fecha de conocido el evento, de igual manera la fecha de regreso debe estar en este lapso de tiempo, y debe contar con tiquete de regreso al país destino, se deben aportar los itinerarios de vuelo inicial, así como la nueva programación de los vuelos.

Regreso anticipado por siniestro grave en domicilio

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Beneficiario, 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 Beneficiario se encuentre hasta el aeropuerto más cercano al hogar del Beneficiario en el país de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Servicios de Asistencias el original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. El Beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

Acompañamiento de menores de 15 años

Si un Beneficiario viajara como única compañía de menores de quince (15) años también Beneficiarios de un plan de asistencia **QUALITAS ASSISTANCE** y por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Servicios 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. Este servicio se puede dar de dos formas: Por reembolso previa autorización de la Central de Asistencia y regido bajo los tiempos establecidos en los trámites de reembolso o, se pagará directamente por el tiquete del menor y una persona acompañante, si fuese necesario, que se haga cargo de su traslado hasta el país de origen. En todo caso el cliente no podrá hacer uso de este beneficio sin la autorización de la Central de Servicios de Asistencia.

Cancelación de viaje contratado (No aplica por aislamiento de resultado positivo por COVID. Ver Cancelación de viaje por COVID-19)

QUALITAS ASSISTANCE cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, boletos aéreos y cruceros.

Para ser acreedor de este beneficio, el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el plan con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero. Siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o naviera.

2. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.

3. Presentar toda la documentación que **QUALITAS ASSISTANCE** 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 viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver requisitos específicos en los casos de cruceros abajo señalados).

4. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

5. En caso de que el inicio del crucero sea posterior a dos años desde la fecha del primer pago o abono, se contemplarán únicamente los tiquetes aéreos contratados hasta un (1) mes antes del inicio de la vigencia del voucher y del crucero.

Nota1: Para los planes Anuales Multiviajes la cancelación se renovará cada vez que el Beneficiario viaje según indique el plan de asistencia del producto que haya adquirido, y aplica siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos para ser acreedor de este beneficio en cada viaje. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

Nota2: Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera

sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de Reembolso de **QUALITAS ASSISTANCE** por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS USD$40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada Reembolso individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Voucher.

Cancelación de un viaje de Crucero antes de su inicio:

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 si fuere el caso.

Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a **QUALITAS ASSISTANCE** en forma clara y fehaciente la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje y enviar a la Central de Servicios de Asistencia toda dicha documentación para su eventual comprobación por parte de **QUALITAS ASSISTANCE** y eventual reembolso de ser procedente.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencias, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.

2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.

3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.

4. Cuarentena médica que obligue al Beneficiario a mantener dentro de su país de origen.

5. Despido laboral comprobado del Beneficiario, con fecha posterior a la contratación del plan de asistencia.

6. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.

7. Epidemia, catástrofes naturales o cenizas volcánicas.

8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tal(es) a la(s) persona(s) que compartan la misma habitación de hotel o camarote de crucero con el Beneficiario, o sea(n) familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuges, también poseedor(es) de un plan de asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dicho(s) acompañante(s) se viese(n) obligado(s) a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Beneficiario 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: Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de reembolso de **QUALITAS ASSISTANCE** por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS US$40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada reembolso individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Voucher.

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:

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

En todo caso, el Voucher deberá ser emitido con una antelación mínima de 14 días a la fecha de partida, o inicio de vigencia, lo que suceda primero.

Nota1: No aplica para Beneficiarios mayores de 70 años. 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 reembolso por gastos incurridos.

Nota2: Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de reembolso de **QUALITAS ASSISTANCE** por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS US$40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada reembolso individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en

el Voucher.

Sustitución de ejecutivo

En el caso que el Beneficiario se encontrará en viaje de negocios en el extranjero y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, **QUALITAS ASSISTANCE se** hará cargo del pasaje 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 USD 80 (ochenta dólares) diarios durante cinco (5) días.

Línea de consultas 24 horas

Los Beneficiarios de un plan **QUALITAS ASSISTANCE**, podrán pedir a la Central de Servicios de Asistencia, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino. Igualmente estará a disposición de los pasajeros el servicio concierge de **QUALITAS ASSISTANCE** para ayuda con la reserva de hoteles, restaurantes, eventos deportivos, culturales, entre otros.

Servicio concierge

El servicio de concierge **QUALITAS ASSISTANCE** se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para asistir a los Beneficiarios en la consecución de información sobre entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos, reservaciones para obras de teatro y cualquier otra información que el Beneficiario pueda necesitar en las principales ciudades del mundo. 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.

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.

Transferencia de fondos y transferencia de fondos para fianza legal en caso de accidente de tránsito

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de **QUALITAS ASSISTANCE**, esta gestionará la entrega al Beneficiario en el país donde se encuentre de cantidades hasta el límite especificado en estas condiciones generales. Si el Beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, **QUALITAS ASSISTANCE** gestionará el envío de las cantidades especificadas en estas condiciones generales para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de **QUALITAS ASSISTANCE** por parte de la familia del Beneficiario. El costo asumido por **QUALITAS ASSISTANCE** corresponderá únicamente al valor de la transferencia realizada al Beneficiario. Estas coberturas serán aplicadas una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de voucher de asistencia.

Asistencia legal por accidente de tránsito

QUALITAS ASSISTANCE tomará a cargo hasta los topes indicados en el plan, los gastos de honorarios que ocasione la defensa civil, criminal o penal del Beneficiario, con motivo de imputársele o exculpársele la responsabilidad por un accidente de tránsito. El cliente deberá hacer llegar a **QUALITAS ASSISTANCE** copia del informe policial para asignarle un abogado.

Reembolso por pérdida de equipaje

QUALITAS ASSISTANCE Reembolsará al Beneficiario de forma complementaria, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios. Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

- Que la línea aérea y la Central de **QUALITAS ASSISTANCE** hayan sido notificadas del hecho por el Beneficiario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida siguiendo las instrucciones descritas más abajo.

- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional, este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente, ni tampoco cuando la pérdida se origina en vuelos domésticos en el exterior.

- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. **QUALITAS ASSISTANCE**, no Reembolsará a los Beneficiarios de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.

- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.

- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Beneficiario el reembolso previsto por ella. **QUALITAS ASSISTANCE** no podrá indemnizar al Beneficiario cuando este no haya aun recibido el reembolso de la aerolínea.

- No tienen derecho a este reembolso las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte terrestre en el extranjero.

- El reembolso por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Beneficiarios, el reembolso será prorrateado entre

los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno, así como el número de voucher. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.

- En caso que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como reembolso la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de reembolso, **QUALITAS ASSISTANCE** procederá a abonar al Beneficiario el reembolso económico por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

- Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en vuelos de conexión, en un vuelo de regreso al país de origen y/o de residencia habitual del Beneficiario, no se otorgará reembolso alguno.

Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, los directos responsables de las mismas son las aerolíneas o empresas transportadoras, por lo tanto, **QUALITAS ASSISTANCE** intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea y o la compañía transportadora y el pasajero, y por lo tanto no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a **QUALITAS ASSISTANCE**, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de **QUALITAS ASSISTANCE**.

Los reembolsos por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró la asistencia **QUALITAS ASSISTANCE**.

Al regresar a su país de origen, el Beneficiario deberá presentar en las oficinas de **QUALITAS ASSISTANCE** la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. (Reclamo por Pérdida de Equipaje) Original
- Documento o Pasaporte
- Voucher de asistencia
- Copia original del recibo del reembolso de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago del mismo), pasajes aéreos.

QUALITAS ASSISTANCE solo podrá proceder al reembolso por concepto de pérdida de equipaje únicamente después de que la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al Beneficiario. No se podrá reembolsar al Beneficiario sin el comprobante de pago de la aerolínea.

***NOTA**:* El reembolso al Beneficiario será complementario al abonado por la línea aérea conforme a lo indicado en el voucher correspondiente al plan **QUALITAS ASSISTANCE** adquirido. En caso de reembolso complementario, el importe del mismo se determinará como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto que se determine conforme a lo estipulado en el plan adquirido, y siempre hasta el límite máximo indicado por este concepto en el voucher. No será válido reembolso alguno si la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el voucher para este concepto. Por otra parte, el reembolso por pérdida de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

Reembolso por demora en devolución de equipaje

QUALITAS ASSISTANCE reintegrará al Beneficiario cuyo plan de asistencia así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compras de elementos de primera necesidad, realizadas durante el lapso de demora en la entrega de su equipaje. Las compras deberán ser hechas después de haber sido realizado el reclamo pertinente con la aerolínea, así como de haber dado aviso a la Central de Servicios de Asistencia y proporcionado el número PIR correspondiente otorgado por la aerolínea. Esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las seis (6) horas contadas a partir del arribo del vuelo. El plazo de 6 horas se refiere exclusivamente al tiempo transcurrido hasta la localización del equipaje. El lapso posterior hasta la entrega física del mismo por parte de la aerolínea está fuera de la responsabilidad de **QUALITAS ASSISTANCE** y por tanto no será tenido en cuenta en el cómputo de las 6 horas.

Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en vuelos de conexión, en un vuelo de regreso al país de origen y/o de residencia habitual del Beneficiario, no se otorgará reembolso alguno.

En caso tal que el equipaje sea declarado como perdido totalmente por parte de la compañía aérea, se deducirá del monto a reembolsar por concepto de “Reembolso por pérdida de equipaje”, el total reembolsado por los gastos del presente beneficio.

Este servicio opera por reembolso previa autorización de la Central de Servicios de Asistencia y regido por los tiempos establecidos en los trámites de reembolso.

En caso de demora 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 Property Irregularity Report.
2. Antes de abandonar el aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

Al regresar a su país de origen debe presentar en las oficinas la siguiente documentación:

1. Formulario P.I.R
2. Comprobantes de pago en razón de gastos de artículos de primera necesidad (elementos de higiene y ropa de primera necesidad).
3. Itinerario original de vuelo.

Nota: el reembolso por demora en devolución de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

Reembolso por rotura de equipaje

Si las maletas del Beneficiario 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, **QUALITAS ASSISTANCE** 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 **QUALITAS ASSISTANCE** dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro y el Beneficiario deberá presentar a **QUALITAS ASSISTANCE** 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.

Nota: el reembolso por daño de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

Reembolso (gastos) de vuelo demorado o cancelado

Si el vuelo del Beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente, y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, **QUALITAS ASSISTANCE** reintegrará hasta el tope de cobertura convenido en razón de gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizadas durante la demora y contra la presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Beneficiario.

Este beneficio no se brindará si el vuelo fuese en un aeropuerto ubicado en las proximidades de la ciudad de residencia habitual así la distancia sea superior a 100 kms o dentro de la ciudad de residencia habitual del Beneficiario; tampoco si el Beneficiario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio.

Este servicio no será válido si la cancelación del vuelo se debe a la quiebra de la aerolínea o a la cesación parcial o definitiva de sus servicios, es decir, si la aerolínea suspende temporal o permanentemente sus operaciones por problemas financieros u otras razones que impidan la continuidad de sus actividades.

NOTA: este beneficio solo aplica una vez se está fuera del país de residencia habitual, hasta tope de cobertura dentro de la vigencia del voucher, no renovable por evento (incluyendo el plan anual multiviajes). Aplica tanto para los trayectos de ida como de regreso en vuelos internacionales, y se gestiona bajo la modalidad de reembolso

NOTA: Cuando el pasajero se comunica con la central de asistencia, el personal encargado le solicitará los documentos necesarios para validar que la cobertura geográfica del plan contratado sea aplicable al caso reportado. Esto permite asegurar una correcta gestión del servicio conforme a las condiciones del plan.

Seguimiento de viaje / crucero

QUALITAS ASSISTANCE se hará cargo del costo de un boleto en clase económica, un solo sentido, desde el puerto de embarque hasta el siguiente puerto de escala del crucero contratado. Esto bajo las siguientes situaciones:

- Si el beneficiario inicialmente se perdió la salida programada del crucero debido a un vuelo de conexión retrasada por más de (6) horas a partir de la programada y con previa presentación de los respaldos apropiados y el informe de la compañía aérea (PIR).
- En caso que el beneficiario deba ser retirado del crucero por situaciones de emergencias vitales en las que se vea comprometida su integridad física
- Si como consecuencia de enfermedad presentada antes del embarque y posterior a su tratamiento le es permitido continuar el viaje contratado, podrá acceder al beneficio adjuntando los documentos que certifiquen la incapacidad de abordar el crucero y su

respectiva alta médica.

Este beneficio se paga como reembolso, previa acreditación de los documentos que soporten las situaciones descritas (recibos e informe de la compañía aérea – PIR).

Pérdida de vuelo por cualquier motivo (late arrival)

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

Esta cobertura aplica incluso para vuelos nacionales, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero. El cliente deberá notificar de este suceso a **QUALITAS ASSISTANCE** 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 esta cobertura.

Cobertura por deportes amateur

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, competencias, etc.

Orientación psicológica

Teléfono de apoyo psicológico 24 horas para Beneficiarios que, a causa de repatriación sanitaria, COVID – 19, fallecimiento de un familiar o catástrofe natural hayan sido afectados durante su viaje. Este servicio se presta como apoyo psicológico en momentos que pueden generar fuerte tensión emocional, en ningún caso podrá sustituir la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra de los Beneficiarios, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o auto-medicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

Orientación nutricional

Teléfono de apoyo nutricional 24 horas para Asociados que, requieren orientación ya que están en situación de riesgo nutricional y que pueden precisar guías nutricionales debido a enfermedades que requieren de manejos especiales. La orientación telefónica incluye:

- Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal
- Recomendación de suplementos
- Orientación en caso de desórdenes alimenticios
- Referencias con Especialistas

Es importante tener en cuenta que este servicio opera bajo modalidad orientativa, para atender una situación concreta de la actualidad del paciente, y no constituye un servicio de resultados ni es un tratamiento nutricionista. Por lo tanto, no puede ser usado o identificado como un servicio de manejo de trastorno alimenticio.
A continuación, se relacionan, de manera enunciativa y no limitativa ni taxativa, los trastornos excluidos de cobertura:

- Bulimia
- Anorexia
- Trastorno alimentario compulsivo
- Trastornos de rumiación
- Trastorno por evitación o restricción de la ingesta de alimentos

Médico virtual

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

Servicio de traductor

QUALITAS ASSISTANCE pone a disposición del beneficio el servicio telefónico de intérpretes en inglés, portugués y español, con el fin de permitirle mantener conversaciones con personas que hablen otros idiomas.

Segunda opinión médica

Cuando durante un viaje al exterior se diagnosticara al Titular del voucher una enfermedad como de pronóstico fatal, incurable o que compromete gravemente su calidad de vida, o bien cuando el tratamiento propuesto conlleve un elevado riesgo vital, el mismo, podrá solicitar a través de la Central de Asistencias de **QUALITAS ASSISTANCE,** una segunda opinión médica en el extranjero para que un profesional médico estudie la información procedente de su historia clínica y emita el informe respectivo, que será enviado al solicitante. La segunda opinión médica se realiza con los siguientes fines:

- Confirmación diagnóstica: de enfermedad degenerativa progresiva sin tratamiento curativo del sistema nervioso central, de una enfermedad neoplásica maligna, excepto cánceres de piel que no sean melanoma.

- Confirmación de alternativas terapéuticas en todas las neoplasias malignas, incluyendo cánceres de piel, tanto al inicio, como a la recidiva o en el momento de aparición de metástasis.

- Propuesta terapéutica para enfermedad coronaria avanzada de angioplastia múltiple o simple frente a cirugía cardíaca coronaria convencional.

- Propuesta de cirugía coronaria convencional en situación de riesgo, con o sin circulación extracorpórea, frente a revascularización transmiocárdica con láser, neoangiogénesis o trasplante.

- En cardiopatía congénita con indicación de cierre o ampliación de defecto congénito por técnica de cardiología intervencionista frente a cirugía convencional.

- Confirmación diagnóstica de tumoración cerebral o raquimedular.

- Propuesta de tratamiento quirúrgico en escoliosis de grado mayor idiopática o no idiopática.

- Confirmación de diagnóstico de enfermedad rara. Se entenderá por enfermedad rara: aquella enfermedad con peligro de muerte o invalidez crónica, incluidas las de origen genético, que tiene una prevalencia baja, es decir, menor de cinco casos por cada diez mil habitantes.

- Confirmación de alternativas terapéuticas en todas las neoplasias malignas de piel, tanto al inicio como a la recidiva o en el momento de aparición de la metástasis.

- Confirmación diagnóstica de parálisis cerebrales infantiles.

- Confirmación de alternativas terapéuticas en epilepsia refractaria a tratamiento.

- Confirmación de intervención quirúrgica en los casos de accidentes cerebrovasculares y lesiones tromboembólicas arteriales como alternativa a otro tratamiento.

- Confirmación diagnóstica o de alternativas terapéuticas sobre patologías oftálmicas que provoquen disminución de la agudeza visual óptima igual o inferior a 0,1 bilateral (Escala de Schnellen) o disminución del campo visual bilateral hasta ser igual o inferior a 10º.

- Confirmación de alternativa terapéutica quirúrgica en el aneurisma de aorta.

- Confirmación de alternativas terapéuticas quirúrgicas en cardiopatía isquémica.

- Propuesta de tratamiento quirúrgico en patologías de la columna vertebral con afectación medular y, en su caso, afectación radicular que afecte gravemente la calidad de vida de los pacientes previamente intervenidos por alguno de los siguientes procedimientos:

  - ✓ Reapertura de sitio de laminectomía.
  - ✓ Otra exploración y descompresión del canal espinal.
  - ✓ Excisión o destrucción de lesión de médula espinal/meninges espina.
  - ✓ Excisión o destrucción de disco intervertebral no específica.
  - ✓ Artrodesis vertebral.
  - ✓ Refusión vertebral.
  - ✓ Fusión vertebral circunferencial, acceso con incisión única.
  - ✓ Inserción de dispositivo de fusión vertebral intersomático.

- Propuesta de tratamiento quirúrgico en patologías del aparato locomotor que comprometa gravemente la calidad de vida de los pacientes previamente intervenidos por alguno de los siguientes procedimientos:

  - ✓ Sustitución total de cadera.
  - ✓ Sustitución total de rodilla.

- Confirmación de alternativas terapéuticas en pacientes incluidos en protocolo de trasplantes.

Este Beneficio podrá ser usado una única vez dentro de la vigencia del voucher, sin importar la duración del mismo. Se incluyen los gastos de envío de la historia clínica y el costo cobrado por el(los) profesional(es) médico(s) para estudiar el caso.

Guardería de mascotas

1. Vigencia:
   Será la misma del voucher de asistencia en viajes de **QUALITAS ASSISTANCE** con un máximo 30 días naturales siempre y cuando el dueño de la mascota esté fuera del territorio nacional.

2. Condiciones del servicio:
   Cuando el Beneficiario del contrato, no tenga la posibilidad de dejar su mascota en su domicilio, en virtud de que realizará un viaje Internacional, **QUALITAS ASSISTANCE** brindará el servicio de hotel para su mascota. Para efecto de estas condiciones generales del servicio debe entenderse como mascotas únicamente Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las exclusiones del presente servicio. Para la recepción de la mascota es necesario e indispensable llevar el alimento suficiente para los días de hospedaje, así como la especificación de la proporción por día, esto para prevenir cambios en su hábito alimenticio y/o complicaciones gastrointestinales.

3. 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.

4. Límite de eventos y cobertura territorial:
   El servicio de hospedaje para la mascota se brindará hasta por los días contratados y en ningún caso excederá de los 30 días naturales. Este servicio tendrá un límite de días igual al contratado en la cobertura de **QUALITAS ASSISTANCE** y en ningún caso excederá de USD 20.00 por día contratado.

5. 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 de edad.
   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.

6. Instrucciones de uso:
El Beneficiario deberá comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia para solicitar la activación del beneficio antes de emprender el viaje, indicando: ciudad de residencia, ciudad de destino, teléfonos de contacto, e-mail y días totales de viaje para obtener autorización. El Beneficiario podrá llevar a su mascota al centro de cuidados de mascota que determine y someter sus documentos por reembolso enviándolos al regreso de su viaje al correo electrónico assistance@wtabyhas.com. En la factura debe indicar el nombre del dueño de la mascota, así como los datos de entrada y salida del hospedaje. Este servicio solo tendrá vigencia si el Beneficiario se encuentra en viajes internacionales, por lo tanto, al momento de regresar al país de origen se termina completamente la cobertura.

Air Help

Los Beneficiarios de **QUALITAS ASSISTANCE** cuentan con la opción de realizar sus solicitudes para el estudio de su caso ante la compañía AirHelp por vuelos demorados o cancelados.
Aplica para todos planes teniendo en cuenta que solo cubre en los siguientes países: Canadá, Estados Unidos y territorio Schengen.

Motivos para acceder y obtener el beneficio:

- Problemas con el mantenimiento del avión.
- Vencimiento de la Tripulación.
- Cambio de Itinerarios.

Nota: Todas las solicitudes están sujetas a los términos y condiciones de la compañía AirHelp – en el siguiente link: https://www.airhelp.com/es/terminos/

Vuelo Demorado = Salas Vip (A partir de 60 minutos)

Los beneficiarios de **QUALITAS ASSISTANCE** podrán acceder a las salas VIP dispuestas en los aeropuertos, en el caso que se presenten demoras de 60 minutos o más, en los vuelos programados para su viaje.

Para acceder y obtener el beneficio debe cumplirse con los siguientes requisitos:

- Haber contratado el plan de asistencia igual o mayor a USD 30.000 en las categorías viajes cortos, larga estadía, multiviajes y corporativos
- Registrar los vuelos programados para el viaje con un tiempo no menor a 7 horas antes del vuelo a través del siguiente link: https://travelregistration.online
- Para acceder a los términos y condiciones de este beneficio lo podrá hacer a través del siguiente link: https://travelregistration.online/file/CondicionesSalaseng.pdf

Nota: El acceso al beneficio está sujeto a los términos y condiciones de la compañía Collinson Service Solutions Limited

X. BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO

Los Beneficiarios tendrán la opción de adquirir adicionalmente, pero no por separado, beneficios adicionales a los establecidos para cada plan de asistencia en particular de **QUALITAS ASSISTANCE**, mediante el pago de un complemento al precio del plan original, todo ello de acuerdo con lo establecido y precios de la oferta pública en la plataforma web de **QUALITAS ASSISTANCE**.

Los beneficios adicionales o upgrades sólo podrán ser emitidos para la categoría viajes por días.

Upgrade de Cancelación Multi Causa

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de cancelación multi causa que ofrece **QUALITAS ASSISTANCE**, se otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

QUALITAS ASSISTANCE cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje. Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

1) Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.

2) Dar aviso 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 del reembolso, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **QUALITAS ASSISTANCE**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.

3) Presentar, hasta 30 días calendario después del día de finalización de la vigencia del voucher, toda la documentación que **QUALITAS ASSISTANCE** 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 del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

4) En caso de planes “Anuales Multiviaje”, 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.

5) El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

6) En caso de que el inicio del crucero sea posterior a dos años desde la fecha del primer pago o abono, se contemplarán únicamente los tiquetes aéreos contratados hasta un (1) mes antes del inicio de la vigencia del voucher y del crucero.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 100% del tope marcado en el voucher:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos, 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.

2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.
7. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso de los productos Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.
8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es 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.
9. Las agudizaciones imprevistas de enfermedades preexistentes. En cuyo caso el Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos con dicha enfermedad preexistente deberá haber permanecido estable, sin episodios, durante un periodo mínimo de 6 meses previos al viaje. **QUALITAS ASSISTANCE** se reserva el derecho de solicitar la historia clínica original del pasajero previa a la fecha en que éste manifiesta la agudización de la enfermedad.
10. Las complicaciones de embarazos
11. Cancelación de boda
12. Entrega de niño en adopción
13. Parto de emergencia

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

14. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público
15. Cancelación de vacaciones por disposición de la empresa
16. Cambio de trabajo
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).

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Beneficiario 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.

Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de reembolso de QUALITAS ASSISTANCE por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS US$40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada reembolso individual será efectuado a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Voucher.

Upgrade futura mamá

Toda persona embarazada que desee comprar un plan de asistencia de **QUALITAS ASSISTANCE**, lo podrá hacer mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El 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. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:

a. Controles, ecografías, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que sean parte de los controles rutinarios del proceso de embarazo y no sean de emergencia. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.

b. Partos y cesáreas de curso normal y en término.

c. Gastos médicos relacionados con el recién nacido.

d. Cuando se compruebe que el motivo del viaje es para atender su parto en el exterior.

e. Cuando se compruebe que la venta del voucher se realizó posterior a la semana 32 de embarazo.

NOTA: el límite de edad para acceder al beneficio de futura mamá es mínimo de 19 años de edad hasta máximo 45 años de edad.

Upgrade objetos personales

QUALITAS ASSISTANCE Reembolsará al beneficiario de un plan de asistencia que así lo establezca, hasta USD 2.000 por el costo de tus pertenencias personales o equipaje que haya sido robado durante el viaje el tope de cobertura del plan contratado. Adicionalmente se reembolsarán los gastos por compra de artículos de primera necesidad que te vieras obligado a adquirir como consecuencia del suceso.

1. Hasta US$250 por un objeto de valor, un juego o un par.

2. 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 beneficiario 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 objetos personales.

b. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.

c. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.

d. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de trasporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.

e. Factura de compra de elementos de primera necesidad, entendiéndose por los mismos: única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje.

Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura. La fecha de la compra de estos elementos debe ser posterior a la de la erradicación de la denuncia policial.

Se consideran exclusiones a esta cobertura:

i. 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.

ii. 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.

iii. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.

iv. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.

v. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.

vi. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.

vii. Casos en los que el beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

Nota: este beneficio no es acumulable con otros (significa que si la persona contrato 2 upgrade diferentes, no podrá sumar las dos coberturas para hacer una reclamación sobre un mismo artículo hurtado).

Upgrade protección tecnología (Tech Protection-Equipos Electrónicos)

QUALITAS ASSISTANCE Reembolsará al beneficiario de un plan de asistencia que así lo establezca, hasta USD 2.000 por la pérdida, robo o hurto de los siguientes elementos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores hasta el tope de cobertura del plan contratado.

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

1. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.

2. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.

3. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.

4. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de trasporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.

5. Factura por reposición del objeto robado, por uno de la misma marca y referencia, con fecha posterior a la de la radicación de la denuncia policial.

Nota: este beneficio no es acumulable con otros (significa que si la persona contrato 2 upgrade diferentes, no podrá sumar las dos coberturas para hacer una reclamación sobre un mismo artículo hurtado).

Upgrade Deportes

QUALITAS ASSISTANCE se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa de alto riesgo, en competencias prácticas profesionales (hasta el tope de su cobertura médica contratada sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes:

1. **Categoría 2:** Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, curling, patinaje artístico sobre hielo, canojate en canales ingleses, buceo autónomo (hasta 30 metros máximo),

maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, canotaje niveles 3 y 4, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas.

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

3. **Categoría 4:** Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby, BMX.

NOTA: el límite de edad para los deportes extremos en cualquier categoría es de mínimo 5 años y máximo 65 años de edad.

Upgrade Gastos de Cancelación y Cuarentena

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 intra hospitalaria de Covid-19 y Garantía de Cancelación e Interrupción de Viaje por Diagnostico positivo de Covid-19 que impida el viaje en las fechas designadas del viaje
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.

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.
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 reembolsar corresponderán a esta reserva. Dicho esto, se entiende que no se pagara 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.

    • El producto tendrá un tope de USD 20.000 para grupos.

    • El monto máximo de esta cobertura es de USD 1.500 y USD 2.500 para destino Costa Rica.

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.

Upgrade Parque Temático

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de Parque Temático que ofrece **QUALITAS ASSISTANCE**, 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 únicamente válido para viajes internacionales y para cualquier Parque Temático en el mundo. Solo se puede adquirir un Upgrade. La cobertura del Upgrade solo aplicaría para una entrada y si la compra fue generada con un solo ticket que incluía varios parques o atracciones, bajo ese documento se realizaría el pago de la penalidad.

Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

a) Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores a la compra del ticket de entrada al Parque Temático.

b) Dar aviso 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 del reembolso, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **QUALITAS ASSISTANCE**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el ticket del Parque Temático, para no incrementar la penalidad que este le vaya a aplicar.

c) Presentar toda la documentación que **QUALITAS ASSISTANCE** 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.

d) En caso de planes “Anuales Multiviaje”, 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 que el Beneficiario tenga un accidente de tránsito o un evento relacionado con el medio de transporte por el cual se esté 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,** el beneficiario debe poseer la cobertura de cancelación o interrupción de viaje dentro de su plan de asistencia y si cumple con alguno de las causas podrá acceder a este numeral para recibir el reembolso de sus tickets. Por lo anterior, es obligación del Beneficiario cumplir con el literal “a” y en caso de no tener contratado un plan de asistencia no podrá hacer uso del beneficio.

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Beneficiario 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.

Upgrade asistencia para mascotas (cobertura por accidente, enfermedad y repatriación funeraria):

La validez será la misma del voucher de asistencia en viajes de **QUALITAS ASSISTANCE** con un máximo 120 días naturales. Éste beneficio lo podrá comprar un propietario de una mascota, mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las exclusiones particulares del presente servicio.

En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, **QUALITAS ASSISTANCE** 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.

Además, en caso de fallecimiento de la mascota, **QUALITAS ASSISTANCE** organizará y sufragará la repatriación funeraria, 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 **QUALITAS ASSISTANCE**.

Requisitos particulares a este beneficio:

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 que la mascota sea menor a un año de edad, el propietario deberá acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
d. La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad.
e. La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.
f. Sólo aplicará para dos mascotas por persona (Perros y gatos)

Exclusiones particulares a este beneficio:

i. No se cubrirá ningún tipo de controles, exámenes investigativos, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que no sean de emergencia.
ii. Vacunas y/o desparasitación.
iii. Enfermedades resultantes de la falta de desparasitación o vacunas.
iv. Mascotas en gestación
v. Mascotas que, al momento del viaje, se presenten enfermas
vi. Mascotas en tratamiento médico
vii. Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años de edad
viii. Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente
ix. Mascotas que no cumplan con las normas y requerimientos legales para traslado internacional.
x. Pueden aplicarse otras exclusiones mencionadas en el contrato principal.

Upgrade de asistencia médica por enfermedad preexistente

El upgrade por enfermedad preexistente sólo cubrirá el 30% de la cobertura médica, sin exceder USD 30,000.

Si el beneficiario padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, **QUALITAS ASSISTANCE** 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, **QUALITAS ASSISTANCE** asumirá los cargos por asistencia médica por enfermedad preexistente o crónica a favor del beneficiario hasta un máximo del monto determinado en el respectivo plan adquirido. 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 la Tabla de Resumen de Beneficios respectiva.

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y / o preexistentes conocidas, oculto o previamente asintomática. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o en caso de no predecible, con la cobertura superior especificado por el plan contratado, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, el Centro de Gestión de Emergencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el personal médico y / o la repatriación a su país de residencia.

La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requiere evolución a largo tiempo, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el beneficiario 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.

Nota: Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por QUALITAS ASSISTANCE, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia. Se encuentran también excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de QUALITAS ASSISTANCE.

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.

No se trata en cualquiera de nuestros planes, 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.

Nota: Este beneficio no cubrirá por ningún motivo el seguimiento o continuación de tratamientos iniciados durante la vigencia del primer voucher de un pasajero que haya decidido renovar su plan de asistencia; además la cobertura no se podrá exceder USD 30,000.

Obligaciones del Beneficiario:

1. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por **QUALITAS ASSISTANCE** y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.

2. Si el Beneficiario está interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencia para preexistente condición médica **QUALITAS ASSISTANCE**, y sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y / o enfermedad hepática crónica , el Beneficiario 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 Beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

4. Para poder acceder a esta cobertura el beneficiario deberá haber estado estable por más de 12 meses.

En caso de que se determine que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero por una afección crónica o preexistente, el Centro de Manejo de Emergencias denegará la cobertura.

Nota: el límite de edad para acceder al beneficio de asistencia médica por enfermedad preexistente es máximo 84 años de edad.

Upgrade de Gastos Médicos por Accidente Laboral

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de gastos médicos por accidente laboral que ofrece **QUALITAS ASSISTANCE**, se otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

QUALITAS ASSISTANCE cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado los eventos producto de la ejecución de del trabajo encomendado por su empleador dentro del lugar y las horas de trabajo destinadas para este objeto.

La cobertura contratada no cubre los gastos ocasionados por y/o a consecuencia de:

1. Accidentes provocados intencionalmente por el Titular o en los que no existió la acción repentina de un agente externo.
2. Accidentes ocurridos al Titular, con o sin intención, cuando este último se encuentre bajo el efecto del alcohol, drogas o estupefacientes, sustancias tóxicas, o alucinógenas o de cualquier tipo de fármacos no prescritos medicamente.
3. Accidentes donde el Titular conduzca un vehículo, equipos y/o maquinarias y no cuente con la licencia, permisos o cursos habilitantes (independientemente si se encontrase en la vía pública o no).
4. Accidentes a pilotos o miembros de tripulación de aeronaves mientras se encuentre desempeñando sus funciones laborales, es decir, participar como miembro de la tripulación de cualquier tipo de aeronave o helicóptero.
5. Viajar como pasajero en cualquier aeronave no autorizada oficialmente para operar, o cuando el piloto o su tripulación carezcan de la licencia respectiva, o cuando uno u otro realicen vuelos ilícitos.
6. El accidente o enfermedad sufrido por el Titular como consecuencia de la comisión o tentativa de delito doloso en que el mismo sea el sujeto activo.
7. Guerra internacional declarada o no, guerra civil, invasión, terrorismo, insurrección, participación activa en alteraciones del orden público, huelgas, manifestaciones, servicio militar, actos delictivos o criminales y fenómenos de la naturaleza catastróficos, contaminación nuclear, incidentes nucleares, rebelión en la cual el Titular esté participando.
8. Siniestros que sea consecuencia de una imprudencia del trabajador, por haber actuado con dolo o sin seguir las medidas de seguridad correspondientes. Cabe destacar que esta exención de responsabilidad también se dará cuando se trate de una eventualidad derivada de fuerza mayor que no se puede prever ni evitar.
9. Por otro lado, se descartan como accidentes de trabajo, los infartos, trombosis, accidentes cerebro vasculares, hemorragias cerebrales o similares enfermedades cuando no están relacionadas con el trabajo como tal.
10. El manejo sustancias peligrosas, trabajos bajo superficie o bajo el agua con tanques de oxígeno o escafandra, así como tampoco con explosivos o que para el momento de un accidente no se le hubiese proporcionado las herramientas o utensilios de seguridad industrial básicos y necesarios para desarrollar la labor encomendada.
11. Trabajos o actividades con energía atómica y/o nuclear, insolaciones o congelaciones, independientemente de cómo se realicen.
12. Cuando se esté expuesto a sustancias peligrosas tales como: Gases, Líquidos inflamables, Líquidos inflamables, Materiales oxidantes, Materiales venenosos, Materiales radioactivos, Materiales corrosivos, Otros materiales regulados adicional
13. A la operación, conducción o manejo de maquinarias pesadas; o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos; o que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra el titular un accidente o una enfermedad consecuencial;
14. 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. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta; como por ejemplo trabajadores independientes.

15. No es considerado accidente de trabajo, aquel que le ocurre al trabajador fuera de la empresa, durante los permisos remunerados o sin remunerar, así se trate de permisos para asistir a citas médicas o cualquier otro tipo de permiso otorgado por el empleador.
16. No se dará ni estará cubierto por ningún tipo de beneficio o asistencia el Titular que se encuentre en situación migratoria o laboral irregular
17. Cuando se esté expuesto a Minería legal o ilegal, extracción de material pétreos, oleoductos, gasoductos y poliductos.

XI. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia **QUALITAS ASSISTANCE** los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Beneficiario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).

2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia **QUALITAS ASSISTANCE**, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.

3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.

4. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Beneficiario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.

5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica

6. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.

7. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo (hasta 30 metros máximo), Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski , Football, Boxeo, Canotaje, Parapente , Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo,

Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes.

8. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.

9. Todo tipo de enfermedades mentales incluyendo, pero no limitando a neurosis, psicosis o cualquier otra enfermedad mental o condición psicológica, como sus consecuencias.

10. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

11. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las 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 Servicios de Asistencia.

12. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.

13. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario de la asistencia en viajes.

14. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Beneficiario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.

15. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario o de sus apoderados.

16. 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 una preexistencia, 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 preexistente o no.

17. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por

el Beneficiario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.

18. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Beneficiario.

19. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.

20. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.

21. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas. Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias (*Excepto COVID-19).

22. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia **QUALITAS ASSISTANCE**.

23. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.

24. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.

25. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.

26. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.

27. Secuestro o su intento.

28. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, 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 post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.

29. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.

30. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.

31. No se brindará asistencia de ningún tipo al Beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).

32. **QUALITAS ASSISTANCE** 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 Servicios de Asistencia 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.

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 tenga 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.

Convenio de Competencia: Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Beneficiario del voucher y el proveedor que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Doral, Florida, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso **QUALITAS ASSISTANCE** prestará los servicios de asistencia al Beneficiario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

XII. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes condiciones generales, **QUALITAS ASSISTANCE** y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de **QUALITAS ASSISTANCE** quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder al Beneficiario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas, en virtud del evento que motive la asistencia prestada y/o beneficio pagado.

El Beneficiario se compromete a reembolsar en el acto a **QUALITAS ASSISTANCE** todo importe que haya recibido de parte del sujeto causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación del reembolso final a la cual el titular pudiere tener derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de

QUALITAS ASSISTANCE en el caso ocurrido.

Sin que la siguiente enunciación deba entenderse limitativa, 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 o de cualquier otro tipo) y/o sus compañías de seguro.

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 titular o de sus restos.

3) Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

IMPORTANTE: El titular 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 del hecho ocurrido. En tal sentido, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **QUALITAS ASSISTANCE** dentro de los tres (3) días calendario siguientes de intimado el Titular/es al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a **QUALITAS ASSISTANCE,** esta última quedara automáticamente eximida de pagar los gastos de asistencia originados.

Además, **QUALITAS ASSISTANCE** estará subrogada, entendiéndose que cualquier seguro, asistencia en viaje y/o seguro médico tendrá la obligación en primera instancia del pago ya sea de la totalidad o parte de los gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Beneficiario.

QUALITAS ASSISTANCE quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario, por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del costo de los servicios prestados.

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 Beneficiario, 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 Beneficiario está consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

XIII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

Ni **QUALITAS ASSISTANCE**, ni su red de prestadores de servicios, serán responsables, exigibles o ejecutables por casos fortuitos, que originen retrasos o incumplimientos inimputables debidos a catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones populares, radioactividad, o cualquier

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

XIV. RECURSO

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

XV. RESPONSABILIDAD

El servicio brindado por **QUALITAS ASSISTANCE** de conformidad a los términos de las presentes condiciones generales y al contrato de asistencia en viaje, se circunscribe única y exclusivamente a facilitar al Beneficiario el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, bajo su única y exclusiva responsabilidad, servicios médicos, odontológicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia en general. De esta forma, **QUALITAS ASSISTANCE** no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Beneficiario por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

QUALITAS ASSISTANCE, no será responsable y no Reembolsará al Beneficiario por ningún tipo de daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, odontológica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por **QUALITAS ASSISTANCE** serán tenidas como agentes del Beneficiario, sin posible recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra **QUALITAS ASSISTANCE**, en razón de tal designación. **QUALITAS ASSISTANCE** se esfuerza para poner a disposición de los pasajeros los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo **QUALITAS ASSISTANCE**, no podrá nunca ser tenida ni total ni parcialmente como responsable por la disponibilidad, la calidad, los resultados, falta de atención, servicios médicos y/o mala praxis de dichos profesionales o entidades, pues son condiciones que se encuentran totalmente fuera del control de **QUALITAS ASSISTANCE**.

XVI. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN

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 máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha de finalización de la vigencia del voucher. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente.

Nota: para los planes Multiviajes el límite para solicitar un reclamo, será de 30 días calendario contados a partir de la fecha en que venzan los 30, 45, 60 o 90 días, tomando como base la fecha de salida del país de origen.

XVII. COBERTURAS ADICIONALES

XVII-I. Asistencia al Hogar

Este beneficio se refiere a cualquier suceso fortuito que suceda en el Domicilio Habitual del afiliado (avería, rotura, deterioro fortuito, etc.) que impida la libre utilización de los servicios del inmueble mientras este se encuentre de viaje.

Queda entendido que **QUALITAS ASSISTANCE** prestará los servicios de Asistencia al Hogar por contrarrembolso y el afiliado deberá enviar un correo a info.atv@qualitasassistance.com.

A continuación, Condicionado para Asistencia al Hogar:

1. DESCRIPCION DE SERVICIOS

QUALITAS ASSISTANCE le garantiza al afiliado (una vez por viaje) hasta el tope de cobertura de doscientos dólares ($200) de los servicios al inmueble que se mencionan a continuación:

A. **Plomería:** Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones fijas de la residencia habitual del Afiliado (tubería), se presente alguna rotura o fuga de agua o avería que imposibilite el suministro o evacuación normal de las aguas. El Afiliado contratará un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia necesaria para restablecer el servicio. Las reparaciones de plomería no incluyen trabajos de albañilería.

Exclusiones del servicio de Plomería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la reparación y/o reposición de averías propias de: Grifos, cisternas, depósitos, calentadores junto con sus acoples, tanques hidroneumáticos, bombas hidráulicas, radiadores, aparatos de aire acondicionado, lavadoras, secadoras, y cualquier aparato doméstico conectado a las tuberías de agua, y en general de cualquier elemento ajeno a la tubería que conduzca agua propia de la residencia habitual del Afiliado. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento, el arreglo de canales y bajantes, tubería galvanizada, maniobras por obstrucción severa, reparación de goteras debido a una mala impermeabilización o protección de la cubierta o paredes exteriores del inmueble, ni averías que se deriven de humedad o filtraciones. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado.

B. Electricidad: Cuando a consecuencia de una avería súbita e imprevista en las instalaciones eléctricas propias en el interior de la residencia habitual del Afiliado, se produzca una falta de energía eléctrica en forma total o parcial por corto circuito. El Afiliado contratará un técnico especializado, que realizará la asistencia de emergencia con el fin de restablecer el suministro de energía eléctrica. Además, reparación o cambio de tableros eléctricos, totalizadores de cuchillas, interruptores, breakers, o fusibles dañados por corto circuito o sobrecarga, únicamente en áreas que pertenezcan a la instalación eléctrica de la residencia

del Afiliado.

Exclusiones al servicio de Electricidad: Quedan excluidas del presente servicio, la reparación y/o reposición de averías propias de: Enchufes o interruptores, elementos de iluminación tales como lámparas, bombillos o fluorescentes, balastros y accesorios de electricidad en general.

Electrodomésticos tales como: estufas, hornos, calentadores, lavadora, secadoras, neveras y en general cualquier aparato que funcione por suministro eléctrico. Cualquier tipo de reparación en áreas comunes o en instalaciones propiedad de la Empresa de Energía. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento.

C. **Cerrajería:** Cuando a consecuencia de la pérdida, extravío o robo de las llaves, inutilización de la cerradura por intento de hurto que impida la apertura de la puerta principal para acceder a la residencia habitual del Afiliado. El afiliado contratará un técnico especializado que superará la emergencia con el fin de restablecer el acceso al inmueble y el correcto cierre de la puerta del Domicilio.

Exclusiones al servicio de Cerrajería: Quedan excluidas de la presente cobertura, la apertura, reparación o cambio de cerraduras o puertas de acceso electrónico, la reparación y/o reposición de cerraduras y puertas de madera, que impidan el acceso a partes internas del inmueble a través de puertas interiores, así como también la apertura, cambio, reposición, o reparación de cerraduras de guardarropas y alacenas. También queda excluida cualquier mejora locativa, la reparación de daños ocasionados por defectos de construcción, falta de mantenimiento.

Nota: Se deja expresa constancia que QUALITAS ASSISTANCE no será responsable por las labores de compra, instalación de materiales o por cualquier accidente o daños a cualquier persona, propiedad o tercera parte, en virtud de la ocurrencia de errores, omisiones y otras acciones durante la ejecución de cualquiera de los servicios antes descritos.

2. VIGENCIA

Es el lapso de tiempo durante el que pueden ser obtenidos los servicios de este beneficio indicados en el voucher, que es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el beneficiario en territorio extranjero, hasta las 24 (23:59) horas de la fecha de regreso indicadas en el voucher.

3. VALIDEZ TERRITORIAL

El derecho a la prestación de este beneficio será para el **DOMICILIO HABITUAL.** Entendiéndose por ello, a la residencia permanente que manifiesta tener el afiliado, registrado bajo una dirección, ubicación, ciudad y país de residencia.

4. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

- El afiliado deberá enviar un correo a info.atv@qualitasassistance.com, antes de contratar un servicio con cobertura por el plan.

- El afiliado debe suministrar los siguientes datos:

  - ✓ Nombre del afiliado.
  - ✓ Número de Pasaporte del afiliado.
  - ✓ Número de Voucher.
  - ✓ Dirección del inmueble.
  - ✓ Recibo de algún servicio por medio de cual pueda corroborarse que se trata de su inmueble habitual.
  - ✓ Tipo de servicio que requiere.
  - ✓ Número de teléfono móvil.
  - ✓ Persona contacto
  - ✓ Número telefónico de la Persona Contacto

- El beneficio será bajo la modalidad de reembolso. Por lo que se recomienda guardar comprobantes de gastos (facturas), fotos antes y después de la reparación que demuestren el evento y datos bancarios para realizarle el respectivo pago.

5. REEMBOLSO

Los gastos incurridos serán reembolsados al afiliado aplicando el criterio de GASTO RAZONABLE, siempre que el servicio se encuentre cubierto por este plan bajo un período de tiempo que coincida con la vigencia del mismo; sea tramitada y autorizada a través de **QUALITAS ASSISTANCE**.

QUALITAS ASSISTANCE reembolsara al afiliado el monto que este hubiese pagado por la ocurrencia de cualquiera de los servicios descritos anteriormente, hasta la cobertura máxima de DOSCIENTOS DOLARES (USD 200) y durante el periodo de vigencia contemplado en el Plan de Asistencia, sujeto a las siguientes condiciones:

1. Un servicio por viaje y por evento, independientemente del monto.
2. La cobertura dependerá del tipo de plan:

   2.1 Corta y larga estadía: 1 evento anual.
   2.2 Multiviajes: 3 eventos anuales.

Nota:

- Todos los gastos adicionales de servicios recibidos o por recibir serán asumidos por el afiliado una vez agotado el monto antes especificado.
- En vista de que la cobertura es por evento, si dos o más pasajeros presentan el mismo evento, la cobertura a aplicar será hasta el monto especificado.

Para tramitar un reembolso ante **QUALITAS ASSISTANCE**, el afiliado deberá:

1. Dar aviso a **QUALITAS ASSISTANCE** inmediatamente o a más tardar dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de haber conocido la ocurrencia del servicio, indicando la existencia de cualquier otro servicio sobre los mismos riesgos cubiertos por este plan, si fuere el caso.

2. Dentro de los treinta (30) días continuos siguientes a la fecha de notificación del servicio, los documentos y recaudos que se indican a continuación:

   - ✓ Carta explicativa, describiendo como ocurrieron los hechos.
   - ✓ Factura original del servicio con detalle de los gastos incurridos.
   - ✓ Voucher
   - ✓ Documento de identidad (cédula y/o pasaporte)
   - ✓ Informe de la autoridad competente que acredite la inhabilitación del inmueble.
   - ✓ Informe o documento necesario para determinar las causas del servicio y/o procedencia de la reclamación, por las autoridades competentes.
   - ✓ Pasajes, tickets y/o boletos aéreos.
   - ✓ Cualquier otra información y documento adicional que se estime necesario para el análisis del servicio.
   - ✓ Fotos del antes y después de la reparación.

Cualquier otra información y documento adicional que se estime necesario para el análisis del servicio.

Si la notificación del servicio no es presentada dentro del plazo indicado, de forma dolosa para evitar o desvirtuar la valoración de los hechos y circunstancias, **QUALITAS ASSISTANCE** estará facultada para dejar sin efecto el reembolso.

En ningún caso **QUALITAS ASSISTANCE** realizara un reembolso sin que el afiliado haya consignado facturas originales y estas siempre deben cumplir con los requisitos exigidos por la ley. Los servicios bajo la modalidad de reembolso según el presente plan se procesarán sobre la base de la presentación de los documentos originales. **QUALITAS ASSISTANCE** puede solicitar información o documentación adicional en una (1) oportunidad, en un tiempo máximo de diez (10) días hábiles contados desde la fecha de entrega del último documento requerido y deberá(n) ser consignado(s) en un plazo de treinta (30) días continuos contados a partir de la fecha de solicitud de estos.

Una vez consignados toda la documentación, **QUALITAS ASSISTANCE** procederá durante los siguientes treinta días (30) días continuos a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso. **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 con el alcance, montos y cobertura máxima del plan.

El afiliado deberá estar dispuesto a que se le realice una evaluación de segunda opinión, en aquellos casos que **QUALITAS ASSISTANCE** considere necesario.

Los gastos incurridos por el afiliado se reembolsarán bajo costo razonable hasta lo indicado por

servicio o hasta agotarse la cobertura máxima del plan que aplica por el servicio. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por **QUALITAS ASSISTANCE**, serán abonados en dólares. **QUALITAS ASSISTANCE**, salvo por causa extraña que no le sea imputable, se compromete a pagar el servicio que sea procedente conforme a los términos del presente plan, en un plazo no mayor de treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que el afiliado haya consignado toda la información y recaudos razonablemente solicitados.

6. EXCLUSIONES

Exclusiones Generales

6.1. Las asistencias de emergencia solo se prestarán en el lugar del inmueble que sea la residencia habitual del afiliado, excluyendo locales comerciales, oficinas, así como otras propiedades del afiliado.
6.2. Afiliado no identificado en el sistema de afiliados activos previamente a la atención.
6.3. Asistencias que tuvieran origen, fueran una consecuencia directa o indirecta o bajo condiciones de guerra, guerra civil, conflictos armados, sublevación, rebelión, sedición, motines, huelgas, tumultos, disturbios de toda clase, desorden popular, terrorismo, alteración del orden público y cualquier hecho que las leyes califiquen como delitos contra la seguridad del interior del Estado.
6.4. Hechos o actuaciones de las Fuerzas Armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad.
6.5. Hechos por fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, incluyéndose, pero no limitándose a cualquiera de los eventos mencionados a continuación: inundaciones, desbordamiento de mar o deslizamiento, terremoto, temblor, erupciones volcánicas u otra convulsión de la corteza terrestre, tempestades ciclónicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos.
6.6. Hechos derivados de la energía nuclear o cualquier tipo de radioactividad.
6.7. Servicios causados por mala fe del afiliado, grupo familiar, beneficiario.
6.8. Acciones fraudulentas o criminales del afiliado o de cualquiera que actué con o sin el conocimiento del afiliado.
6.9. Trabajos solicitados para mejoras o remodelación del inmueble.
6.10. Daños preexistentes al inicio de cobertura del plan.
6.11. Daños ocasionados por cimentación de la construcción.
6.12. Daños atribuidos a errores de diseño y/o construcción.
6.13. Cuando por orden de la autoridad competente se impida la ejecución de la reparación.
6.14. Daños originados por desgaste natural, uso normal, corrosión, por fin de la vida útil de materiales, o aquellos originados por falta de mantenimiento.
6.15. Servicios requeridos fuera del área de cobertura.

XVII.II PLANES NACIONALES

Aplican únicamente para Latinoamérica, excepto Brasil, Costa Rica, Puerto Rico y Venezuela.

A) **Planes Nacionales Resto del Mundo** (excluyendo Panamá y Guatemala):

1.- Aplica sólo para Residentes de cada país.
2.- El cliente deberá adquirir su plan de asistencia con 48 horas antes de iniciar el viaje.

3.- Estos planes aplicarían sólo si el beneficiario se encuentra a más de 100Km de su residencia habitual.
4.- El Límite de edad: 75 años.
5.- Mínimo de días por viaje: 3 días.
6.- Máximo de días por viaje: 40 días

B) **Planes Nacionales para Panamá y Guatemala**:

1.- Aplica sólo para Residentes de cada país.
2.- El cliente deberá adquirir su plan de asistencia con 48 horas antes de iniciar el viaje.
3.- El titular del voucher deberá contar con la Seguridad Social de su país de residencia.
4.- Franquicia Kilométrica de KLM 50.
5.- El Límite de edad: 75 años.
6.- Mínimo de días por viaje: 3 días.
7.- Máximo de días por viaje: 40 días