

CONDICIONES GENERALES

CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN.....	2
1.1. Aceptación del Beneficiario.....	2
1.2. Modificación de Condiciones del Voucher.....	3
1.3. Exclusiones y Condiciones de Uso del Nuevo Voucher.....	3
1.4. Carencia del Nuevo Voucher.....	4
1.5. Definiciones.....	4
II. BENEFICIARIO / EDAD LÍMITE.....	7
III. VIGENCIA – VALIDEZ.....	8
3.1. Asistencia Médica Posterior a la Finalización del Período de Cobertura.....	9
IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA.....	9
V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA – CENTRALES DE ASISTENCIA.....	9
VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.....	10
VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR TRAVEL GUARDIANS.....	11
VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS.....	13
IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS.....	13
X. BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO.....	35
XI. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS.....	44
XII. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS.....	47
XIII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN NO IMPUTABLE...	48
XIV. RECURSO.....	48
XV. RESPONSABILIDAD.....	48
XVI. CADUCIDAD – RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN.....	49

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Se recomienda cordialmente a los Beneficiarios de un voucher o plan de asistencia **TRAVEL GUARDIANS** leer detenidamente las condiciones generales antes de iniciar su viaje. En las siguientes secciones encontrará:

- Condiciones Generales
- Condiciones Particulares
- Exclusiones
- Instrucciones y pautas para un uso adecuado de los beneficios y servicios contratados.

I. INTRODUCCIÓN

Los servicios cubiertos por este plan de asistencia son proporcionados por **TRAVEL GUARDIANS**, una compañía cuyo objetivo principal es ofrecer, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal, exclusivamente en casos de emergencia, durante el transcurso de un viaje, dentro del periodo de vigencia del plan contratado.

1.1. Aceptación del Beneficiario

Las Condiciones Generales aquí detalladas, junto con la documentación complementaria, estarán a disposición del Beneficiario en el momento de la contratación del plan, constituyendo un contrato de asistencia al viajero proporcionado por **TRAVEL GUARDIANS**. Al adquirir el plan, el Beneficiario declara haber leído y comprendido las presentes condiciones, y su aceptación queda formalizada mediante cualquiera de los siguientes actos:

- El pago de los servicios contratados.
- El uso o intento de uso de cualquiera de los servicios contratados.

Con cualquiera de estos actos, el Beneficiario reconoce haber elegido, leído y aceptado los términos y condiciones establecidos en estas Condiciones Generales, los cuales regirán la relación entre las partes durante toda la vigencia del plan, constituyendo un contrato de adhesión.

Es de entenderse y aceptarse por el Beneficiario que los planes de **TRAVEL GUARDIANS** no constituyen un seguro ni un producto afín, ni forman parte de un programa de seguridad social, medicina prepagada o un servicio médico ilimitado. Por lo tanto, **TRAVEL GUARDIANS** no tiene como objetivo ofrecer atención médica integral ni un tratamiento definitivo para enfermedades preexistentes o crónicas. Los servicios de asistencia médica proporcionados por **TRAVEL GUARDIANS** se limitan exclusivamente a tratamientos de urgencia para enfermedades agudas, y están destinados a la asistencia primaria en situaciones de emergencia durante el viaje, en casos de enfermedades o condiciones médicas claras, comprobables y agudas que impidan la normal continuación del viaje, siempre que dichas condiciones no se encuentren en la lista de exclusiones. Estos planes están diseñados para asegurar la recuperación inicial y primaria del Beneficiario, permitiéndole continuar su viaje en condiciones físicas adecuadas. No están destinados, ni se prestan para:

- Procedimientos médicos electivos.
- Chequeos médicos de rutina o pruebas que no hayan sido previamente autorizadas por la Central de Servicios de Asistencia.

- Tratamientos o procedimientos para condiciones benignas o de largo plazo.

Toda asistencia o tratamiento cesará y dejará de ser responsabilidad de **TRAVEL GUARDIANS** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan contratado. La adquisición de uno o más vouchers por parte del Beneficiario no dará lugar a la acumulación de beneficios ni de tiempo adicional contemplado en dichos vouchers; en estos casos, solo serán aplicables los límites establecidos en el primer voucher emitido.

NOTA IMPORTANTE: El Beneficiario entiende y acepta que este plan es un producto de asistencia en viajes, y que, en caso de ser ofrecido a través de una compañía de seguros, no constituye un seguro médico internacional.

1.1. Modificación de Condiciones del Voucher

Una vez que haya comenzado la vigencia del voucher, el Beneficiario no podrá realizar cambios ni ampliaciones en el producto contratado, ni solicitar la anulación del voucher por ninguna causa o bajo ninguna circunstancia. No obstante lo anterior, en el caso de que el Beneficiario decida extender su viaje de manera imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher. **TRAVEL GUARDIANS** se reserva el derecho exclusivo de aprobar o rechazar dicha solicitud de renovación, sin necesidad de justificar su decisión, y conforme a las siguientes condiciones:

- a) **Uso de Servicios:** El Beneficiario no podrá solicitar la renovación de su voucher si ha hecho uso de cualquiera de los servicios proporcionados por **TRAVEL GUARDIANS** durante la vigencia del primer voucher.
- b) **Cobertura del Nuevo Voucher:** El Beneficiario podrá renovar su voucher solo con un plan que ofrezca la misma cobertura del voucher original o una cobertura superior. No se emitirá ningún voucher con una cobertura inferior a la contratada originalmente.
- c) **Proceso de Solicitud:** La solicitud para la emisión de un nuevo voucher deberá ser realizada exclusivamente al agente emisor con el cual el Beneficiario contrató originalmente el plan de asistencia. Si la compra se efectuó a través de la página web, la solicitud deberá realizarse mediante el formulario de "Contacto" en el mismo sitio web, indicando los días adicionales que el Beneficiario desea contratar. El agente emisor tiene la obligación de informar a **TRAVEL GUARDIANS** que se trata de una solicitud de renovación y de gestionar la autorización correspondiente para el nuevo período de cobertura.
- d) **Plazo para Solicitar la Renovación:** La solicitud para la emisión de un nuevo voucher deberá realizarse antes de la expiración del voucher original.
- e) **Pago del Nuevo Voucher:** El Beneficiario deberá abonar el costo del nuevo voucher en el momento de su emisión.

1.2. Exclusiones y Condiciones de Uso del Nuevo Voucher

El nuevo plan de asistencia en viajes, junto con el voucher correspondiente, emitido bajo las condiciones descritas en esta cláusula, no podrá ser utilizado bajo ninguna circunstancia para iniciar o continuar el tratamiento o asistencia de problemas de salud que hayan surgido durante la vigencia del voucher anterior. Asimismo, no será aplicable antes de que comience la vigencia

del nuevo plan y voucher, independientemente de que las gestiones o tratamientos previos hayan sido autorizados por **TRAVEL GUARDIANS** o por terceros. Cualquier asistencia médica relacionada con eventos ocurridos durante la vigencia del primer voucher será considerada como una condición preexistente para el segundo voucher, y, por lo tanto, no estará cubierta por **TRAVEL GUARDIANS**.

1.1. Carencia del Nuevo Voucher

En el caso de que la vigencia del voucher anterior haya finalizado o que el Beneficiario adquiera un nuevo voucher al llegar a su destino, el nuevo voucher será emitido con un período de carencia de tres (3) días para cualquier gasto contemplado en la tabla de coberturas. Esta carencia solo se aplicará una vez que la agencia emisora, operadora turística u otra entidad correspondiente haya recibido una autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

1.2. Definiciones

A continuación, se presentan las definiciones de los términos utilizados en las presentes condiciones generales, con el fin de proporcionar un mayor entendimiento a los Beneficiarios de un plan TRAVEL GUARDIANS:

- **Accidente:** Se entiende por accidente el evento que causa un daño corporal al Beneficiario, provocado por agentes externos, imprevistos, fuera de control, que se encuentran en movimiento, son violentos, visibles y de carácter súbito. En cualquier referencia al término "accidente", se considerará que la lesión o afección resultante fue directamente originada por estos agentes, sin la intervención de otras causas. Quedan excluidos de la cobertura los accidentes derivados de descuido, provocación o la omisión de medidas preventivas por parte del Beneficiario. Si el daño corporal es consecuencia de causas diferentes a las mencionadas, el Beneficiario tendrá cobertura limitada conforme al monto de Asistencia Médica por Enfermedad estipulado en el plan adquirido.
- **Accidente Grave:** Se considera accidente grave aquel que resulta en la amputación de cualquier parte del cuerpo; fracturas de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo o tercer grado; lesiones severas en las manos, como aplastamientos o quemaduras; lesiones graves en la columna vertebral que involucren la médula espinal; lesiones oculares que afecten la agudeza visual o el campo de visión; o lesiones que afecten la capacidad auditiva. En general, se trata de cualquier accidente en el que esté en riesgo la vida del paciente.
- **Catástrofe:** Se define como un suceso trágico que altera de manera significativa el orden normal de las circunstancias, afectando a un número considerable de personas y causando grandes daños o perjuicios.
- **Central de Servicios de Asistencia:** Es el centro encargado de coordinar la prestación de los servicios solicitados por el Beneficiario en relación con su asistencia. Se trata de un equipo de profesionales que supervisa, controla y coordina todos los aspectos

relacionados con los servicios a ser brindados, tomando las decisiones pertinentes sobre los temas médicos y las solicitudes de asistencia, de acuerdo con las condiciones generales y conforme a los protocolos establecidos.

- **Departamento Médico:** Conjunto de profesionales médicos de TRAVEL GUARDIANS responsables de intervenir y tomar decisiones en relación con todos los asuntos y servicios de asistencia médica prestados o a ser prestados, conforme a las disposiciones de las presentes Condiciones Generales.
- **Deportes Amateur:** Se refiere a la práctica deportiva realizada por aficionados, con fines recreativos y/o de ocio, sin ánimo de lucro, fuera del ámbito competitivo profesional y que nos impliquen un alto riesgo.
- **Deportes Profesionales:** Son aquellos deportes practicados con o sin fines lucrativos, en el marco de competiciones organizadas, como torneos intercolegiados, campeonatos u otras actividades deportivas de alto riesgo.
- **Enfermedad o Condición Médica Aguda:** Se entiende como una alteración repentina y relativamente severa del estado de salud del cuerpo o de uno de sus órganos, que interrumpe o pone en riesgo el equilibrio de las funciones vitales. Esta condición puede provocar dolor, debilidad u otros síntomas anómalos que desvían al organismo de su comportamiento normal.
- **Enfermedad Congénita:** Se define como cualquier patología que está presente desde el nacimiento, es decir, una afección que ya existía en el momento del parto.
- **Enfermedad Crónica:** Se refiere a cualquier proceso patológico de carácter continuo, recurrente y persistente, con una duración superior a los 30 días, que afecta al bienestar del Beneficiario de forma prolongada.
- **Enfermedad o Condición Médica Preexistente:** Se considera como preexistencia cualquier proceso físico patológico que tenga su origen antes de la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (o posterior a dicha fecha), y que pueda ser objetivado mediante métodos diagnósticos reconocidos y de uso común en la mayoría de los países (por ejemplo: Doppler, resonancia magnética, cateterismo, radiología, entre otros). Se entiende que una enfermedad es preexistente si requiere de un período de formación, incubación o gestación en el organismo del Beneficiario antes de la fecha en que inició su viaje. Ejemplos comunes de preexistencias incluyen, pero no se limitan a, cálculos renales o biliares, obstrucciones vasculares, enfermedades respiratorias como el asma o enfisema pulmonar, VIH, hipertensión, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras gástricas, trastornos metabólicos como la diabetes, enfermedades hepáticas (cirrosis), micosis genitales, entre otros. Estos procesos son considerados preexistentes independientemente de si el beneficiario era consciente de ellos, siempre que dichos trastornos hayan existido antes de la vigencia del plan de asistencia.

- **Enfermedad o Condición Médica Recurrente:** Se refiere al regreso, repetición o aparición de la misma enfermedad o condición médica después de haber sido previamente tratada o diagnosticada, y cuya recurrencia puede o no estar relacionada con el tratamiento previo.
- **Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista:** Se define como cualquier enfermedad o condición médica que se presenta de manera súbita e inesperada, no prevista, que surge después de la fecha de inicio de la vigencia del plan de asistencia médica para viajes **TRAVEL GUARDIANS**.
- **Enfermedad Grave:** Se considera una enfermedad grave cualquier alteración significativa o desviación del estado fisiológico del cuerpo, que afecta una o más de sus partes, y que se manifiesta a través de síntomas y signos característicos. La evolución de una enfermedad grave puede ser previsible o impredecible, y puede resultar en secuelas, permanentes o no, que limiten parcial o totalmente la capacidad del individuo para realizar sus actividades habituales. En algunos casos, puede ser necesario el apoyo de otras personas para realizar las tareas esenciales de la vida diaria.
- **Fuerza Mayor:** Se entiende por fuerza mayor aquel evento o circunstancia que, debido a su imprevisibilidad o imposibilidad de resistir, exime a una de las partes de cumplir con sus obligaciones contractuales. Este evento, además, puede originarse a causa de la intervención de un tercero, sin que ninguna de las partes involucradas pueda evitarlo.
- **Gastos de Primera Necesidad:** Son aquellos gastos realizados para la adquisición de productos de uso personal e intransferible. Estos incluyen exclusivamente: ropa (tanto exterior como interior), calzado, artículos de higiene personal (shampoo, acondicionador, jabón líquido, en barra o en polvo, cepillo de dientes, pasta dentífrica, desodorante, crema de afeitar, máquinas de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje. Cualquier otro gasto que no esté incluido en esta lista se considerará como excluido de la cobertura.
- **Médico Tratante:** Se refiere al profesional médico autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **TRAVEL GUARDIANS**, quien se encarga de la atención y tratamiento del Beneficiario en el lugar en el que se encuentre.
- **Paciente Estable:** Término utilizado para describir a un paciente cuyo estado de salud no ha sufrido variaciones recientes. En este contexto, implica que los síntomas y signos del paciente permanecen constantes, sin alteraciones significativas.

- **Plan o Producto de Asistencia:** Es el conjunto específico de servicios de asistencia en viaje proporcionados por **TRAVEL GUARDIANS**, el cual detalla de manera exhaustiva los servicios disponibles, así como sus limitaciones en cuanto a montos, alcance geográfico, y edad del Beneficiario.
- **Plazo o Período de Carencia:** Se entiende como el intervalo de tiempo durante el cual no se activa ninguna de las coberturas del plan contratado. Este período se calcula en días, contados a partir de la fecha de inicio de la vigencia del voucher, siempre y cuando el Beneficiario ya se encuentre fuera de su residencia habitual en el momento de la contratación.
- **Topes Máximos:** Son los montos máximos establecidos en el voucher para cada servicio de asistencia, según el plan contratado por el Beneficiario. Estos límites de cobertura están indicados expresamente en el documento y varían según el tipo de servicio y producto adquirido.
- **Voucher:** Es el documento emitido al momento de la compra del plan de asistencia **TRAVEL GUARDIANS**, que contiene los datos del Beneficiario y que debe ser presentado a la Central de Servicios de Asistencia en caso de que se requiera la prestación de cualquier servicio relacionado con la asistencia contratada.

II. BENEFICIARIO / EDAD LÍMITE

El Beneficiario es la persona natural cuya identidad aparece registrada en el plan de asistencia, y es el único titular de los derechos y beneficios derivados de dicho plan hasta la fecha de su aniversario según la edad límite establecida por el tipo de plan adquirido. A partir de esta fecha, el Beneficiario perderá todo derecho a acceder a los beneficios, prestaciones de asistencia y cualquier reembolso o reclamación originada por eventos ocurridos con posterioridad a tal fecha.

Las prestaciones o beneficios contemplados en el plan contratado son intransferibles y, por lo tanto, solo pueden ser solicitados por el Beneficiario. Para acceder a los mismos, este deberá acreditar su identidad mediante la presentación del voucher, la carta asociada o el voucher correspondiente, así como los documentos de viaje necesarios para verificar la vigencia y aplicabilidad de los servicios solicitados.

El Beneficiario podrá utilizar los servicios contratados hasta las 00:00 horas del día de su aniversario según la fecha de su nacimiento, conforme a lo estipulado en el plan adquirido. A partir de esa hora, se extinguirán todos sus derechos a los beneficios del plan, así como a cualquier reclamo o reembolso relacionado con eventos ocurridos después de esa fecha. A modo de ejemplo, si un Beneficiario tiene 84 años, se considera que sigue teniendo esa edad hasta el día anterior al cumplimiento de los 85 años.

III.VIGENCIA - VALIDEZ

La vigencia de un plan corresponde al período de tiempo en el que el Beneficiario puede acceder a los beneficios establecidos en el plan de asistencia médica TRAVEL GUARDIANS. Este período se inicia a las 00:00 horas del día de inicio de validez del plan y se extiende hasta las 23:59 horas del último día de validez, tal como se indica en el voucher adquirido por el Beneficiario. Una vez que expire la vigencia del plan, cesarán automáticamente todos los beneficios, servicios o prestaciones, incluyendo aquellos que hayan comenzado antes o durante la vigencia del plan.

Los planes "Viajes Cortos" tendrán una duración máxima de 90 días consecutivos de cobertura. Por otro lado, los planes "Larga Estadía" ofrecerán una cobertura de hasta 365 días consecutivos.

Nota: Los planes "Estudiantiles" están disponibles exclusivamente para personas que se encuentren actualmente estudiando o que vayan a cursar estudios. Para acceder a estos planes, se requerirá la presentación de un certificado o carnet de escolaridad, así como una carta de aceptación o matrícula en una institución educativa.

Los planes de asistencia "Anuales Multiviajes" tendrán una vigencia de 365 días consecutivos; sin embargo, el Beneficiario no podrá permanecer fuera de su país de residencia habitual por más de 30, 45, 60 o 90 días por cada viaje realizado, según lo estipulado en el plan adquirido. En el momento de solicitar asistencia, la Central de Servicios de Asistencia de **TRAVEL GUARDIANS** podrá requerir al Beneficiario el envío de una copia de su pasaporte, por fax o correo electrónico, para verificar la fecha de salida de su país de residencia o la fecha de ingreso al país desde donde solicita asistencia.

Es importante señalar que los planes de **TRAVEL GUARDIANS** operan bajo la modalidad de días corridos, lo que significa que, una vez iniciada la vigencia de un plan, no es posible interrumpirlo. Además, los días no utilizados dentro del voucher no son reembolsables. En caso de interrupción de la vigencia del plan, este caducará y no podrá ser reactivado.

El plan de asistencia está destinado exclusivamente a fines turísticos. En ningún caso podrá ser utilizado por personas que se desplacen al exterior para realizar actividades profesionales. En caso de que el motivo del viaje del Beneficiario sea la realización de trabajos o actividades que impliquen un riesgo profesional —como labores de alta especialización en las que se exponga la vida, manipulación de sustancias peligrosas, uso de maquinaria pesada o equipos que operen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos, o trabajos que requieran habilidades físicas especiales— **TRAVEL GUARDIANS** quedará eximido de toda responsabilidad por la provisión de servicios y cubrirá exclusivamente los costos originados por tales actividades si estas ocurren bajo la responsabilidad de un plan de riesgos profesionales del empleador.

Esta normativa también aplica a aquellas personas que no se encuentren vinculadas laboralmente con una empresa y que actúen de manera independiente o en una situación migratoria o laboral irregular.

3.1. Asistencia Médica Posterior a la Finalización del Período de Cobertura

En aquellos casos en los que el Beneficiario se encuentre hospitalizado debido a una enfermedad y/o accidente cubierto por **TRAVEL GUARDIANS** al momento de la finalización de la vigencia del plan, se cubrirán únicamente los gastos de hospitalización relacionados con dicha enfermedad y/o accidente, bajo los siguientes términos:

- Hasta un máximo de ocho (8) días adicionales contados a partir de la fecha de finalización de la vigencia del voucher, o
- Hasta el agotamiento de la cobertura contratada, lo que ocurra primero, o
- Hasta que el médico tratante firme el alta del Beneficiario dentro de los ocho (8) días de prórroga de cobertura, lo que suceda primero.

Cualquier asistencia o tratamiento médico cesará y quedará fuera de la cobertura de **TRAVEL GUARDIANS** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia habitual o, en su defecto, al expirar la vigencia del plan adquirido, salvo las excepciones anteriormente mencionadas.

Nota 1: En el caso de que el Beneficiario ya se encuentre en el país de destino y solicite la autorización para la emisión de un plan de asistencia en viajes, siempre que dicha solicitud sea aprobada por la Central de Emergencias, se aplicará un plazo de carencia de tres (3) días para el inicio de la cobertura.

Nota 2: Los pasajeros que permanezcan en el país de destino por un período superior a dos (2) años no podrán adquirir un nuevo plan de asistencia, ya que serán considerados como residentes en dicho país.

IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA

La cobertura geográfica del plan será de carácter mundial o limitada a Europa, según lo estipulado en el voucher adquirido. Independientemente de la ubicación del Beneficiario, se le brindará cobertura conforme al plan contratado. No obstante, se excluyen de esta cobertura tanto el país de residencia habitual del Beneficiario como el país donde se emitió el Plan de Asistencia.

V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIA

En caso de que el Beneficiario requiera asistencia, deberá ponerse en contacto con la Central de Servicios de Asistencia de **TRAVEL GUARDIANS**, sin importar su ubicación geográfica, siempre en conformidad con las disposiciones de las presentes Condiciones Generales.

Para comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario deberá hacer la llamada a través de un número de teléfono habilitado para llamadas a cobro revertido o directamente a los números de contacto proporcionados por **TRAVEL GUARDIANS** para cada país. En caso de que el Beneficiario incurra en costos por realizar la llamada, **TRAVEL GUARDIANS** procederá a reembolsar dicho monto, siempre que el Beneficiario conserve y presente el comprobante o factura que refleje el cobro correspondiente a uno de los números habilitados indicados.

Es obligación del Beneficiario informar inmediatamente de cualquier emergencia. Si por algún motivo el Beneficiario no pudiera hacerlo personalmente, podrá ser comunicado por un

acompañante, amigo o familiar. En cualquier caso, la notificación de emergencia debe realizarse dentro de las 24 horas siguientes al incidente.

En el caso de que el Beneficiario se encuentre en altamar y, por lo tanto, no pueda comunicarse directamente con la Central de Asistencia, deberá informar el hecho médico en un plazo máximo de 24 horas tras su desembarque en el primer puerto disponible.

El incumplimiento de esta obligación resultará en la pérdida automática de cualquier derecho de reclamación por parte del Beneficiario.

Nota Importante: Procedimiento para la Comunicación Telefónica

Los números telefónicos gratuitos (0800) deberán marcarse tal como aparecen, exclusivamente desde teléfonos fijos. En caso de que el país de residencia o el país donde se encuentre el Beneficiario no disponga de una línea telefónica gratuita (toll-free), el Beneficiario deberá realizar la llamada a través de la operadora internacional del país en el que se encuentre, solicitando el cobro revertido al número telefónico de Estados Unidos que se encuentra indicado en la tabla superior. Adicionalmente, se podrán utilizar medios electrónicos tales como correo electrónico (E-mail), WhatsApp o Skype para efectuar la comunicación.

VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

Para acceder a los servicios cubiertos por el plan de asistencia, el Beneficiario deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- 1) **Autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia:** El Beneficiario deberá solicitar y obtener autorización de la Central de Servicios de Asistencia de **TRAVEL GUARDIANS** antes de realizar cualquier acción o incurrir en gastos relacionados con los beneficios cubiertos por el plan adquirido. En aquellos casos donde no se haya solicitado ni obtenido dicha autorización, no procederán reembolsos ni se otorgarán derechos a reclamaciones.
- 2) **Notificación imprescindible:** Se establece que la notificación a la Central de Servicios de Asistencia es indispensable, incluso si el problema o la situación de salud se ha resuelto de forma independiente. **TRAVEL GUARDIANS** no asumirá los costos de ninguna asistencia sin haber recibido previamente el conocimiento y la autorización de la Central de Servicios de Asistencia.
- 3) **Grabación de comunicaciones:** El Beneficiario acepta y consiente expresamente que **TRAVEL GUARDIANS** se reserve el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que considere necesarias para la correcta prestación de sus servicios. Además, el Beneficiario acepta que dichos registros puedan ser utilizados como prueba en caso de controversias relacionadas con la asistencia prestada.
- 4) **Notificación en caso de emergencia:** Si el Beneficiario o un tercero no pudiera comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia por razones ajenas a su voluntad antes de recibir asistencia, deberá informar a la Central dentro de las 24 horas siguientes al evento. El incumplimiento de este requisito resultará en la pérdida automática de cualquier derecho a reclamar o solicitar indemnización.
- 5) **Aceptación de recomendaciones médicas y repatriación:** El Beneficiario se compromete a aceptar y seguir las soluciones o recomendaciones proporcionadas por la Central de Servicios de Asistencia. En aquellos casos en los que, por indicación médica, se considere necesario, el Beneficiario deberá consentir su repatriación a su país de origen, siempre que su condición médica lo permita.

6) **Proveer documentación y comprobantes:** El Beneficiario deberá proporcionar toda la documentación necesaria para confirmar la procedencia del caso, así como los comprobantes originales de gastos que pudieran ser considerados para reembolso por **TRAVEL GUARDIANS**. Además, deberá proporcionar toda la información médica relevante (incluida la previa al inicio del viaje) que permita a la Central de Servicios de Asistencia evaluar el caso y tomar decisiones sobre la asistencia a otorgar.

7) **Autorización para la divulgación de información médica:** Cuando sea requerido por **TRAVEL GUARDIANS**, el Beneficiario deberá autorizar la divulgación de su historia clínica completando y firmando el formulario de Autorización de Divulgación de Información Médica ("Record Release Form"). Este documento deberá ser firmado y enviado por fax a la Central de Servicios de Asistencia. Asimismo, el Beneficiario otorga una autorización absoluta e irrevocable para que **TRAVEL GUARDIANS** pueda solicitar, en su nombre, cualquier información médica relevante a los profesionales médicos, tanto en el país de destino como en el país de residencia del Beneficiario, con el fin de evaluar la aplicabilidad de las exclusiones o restricciones relacionadas con enfermedades preexistentes o condiciones que hayan dado lugar a la solicitud de asistencia.

Recomendación adicional: Se recomienda encarecidamente a los Beneficiarios que completen siempre el Formulario de Autorización cuando se registren en un centro médico, ya que esta acción puede facilitar significativamente los procedimientos de reembolso o la toma de decisiones sobre casos que involucren el estudio del historial médico del paciente.

Nota importante: En algunos países, en particular en Estados Unidos y en Europa, debido a la estandarización informática, muchos centros médicos (hospitales, clínicas, consultorios, laboratorios, entre otros) pueden enviar facturas o reclamos de pago a los pacientes, incluso después de que las cuentas hayan sido pagadas o saldadas. En tales casos, el Beneficiario deberá notificar a la Central de Servicios de Asistencia, ya sea llamando a los números habilitados o enviando un correo electrónico a providerclaims@worldmedicalcare.com, para que se realice la gestión correspondiente y se aclare la situación con el proveedor del servicio.

VII.OBLIGACIONES ASUMIDAS POR TRAVEL GUARDIANS

1) **Cumplimiento de prestaciones y beneficios:** **TRAVEL GUARDIANS** se compromete a cumplir con las prestaciones y beneficios establecidos en las Condiciones Generales del plan contratado por el Beneficiario, siempre que se encuentren dentro del período de vigencia del voucher correspondiente.

2) **Exoneración por caso fortuito o fuerza mayor:** **TRAVEL GUARDIANS** queda expresamente liberada, exenta y excusa de toda obligación y responsabilidad en aquellos casos en los que el Beneficiario sufra daños o requiera asistencia como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, tales como, sin limitarse a estos ejemplos, catástrofes naturales, terremotos, inundaciones, tormentas, guerras internacionales o guerras civiles, tanto declaradas como no declaradas, rebeldías, insurrecciones civiles, actos de guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos bélicos o sociales, embargos, huelgas, movimientos populares, lockouts, actos de sabotaje, terrorismo, disturbios laborales, acciones de autoridades gubernamentales y otros eventos similares. Igualmente, se excluyen aquellos inconvenientes o demoras derivados de la terminación, interrupción o suspensión de servicios de comunicación. En tales casos, una vez superadas las circunstancias excepcionales, **TRAVEL GUARDIANS** se compromete a cumplir con sus obligaciones de manera inmediata y dentro del plazo más corto posible.

3) **Reembolsos y compensaciones:** **TRAVEL GUARDIANS** se compromete a analizar cada solicitud de reembolso que reciba, con el fin de determinar su procedencia y, en su caso, realizar la compensación o reintegro de acuerdo con los límites y cobertura establecidos en el plan contratado por el Beneficiario. Los reembolsos y demás compensaciones asumidas por **TRAVEL GUARDIANS** en el marco de este contrato podrán ser realizados en moneda local, de acuerdo con las condiciones especificadas.

El procedimiento para procesar un reembolso será el siguiente:

- a) El Beneficiario tendrá un plazo máximo de treinta (30) días continuos desde la fecha de finalización de la vigencia del voucher para presentar los documentos y comprobantes necesarios para iniciar el proceso de reembolso. Transcurrido este plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ninguna solicitud de reembolso.
- b) Una vez recibidos los documentos, **TRAVEL GUARDIANS** dispondrá de cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documentación adicional que sea necesaria y que no haya sido entregada por el Beneficiario.
- c) Una vez que se haya recibido toda la documentación requerida, **TRAVEL GUARDIANS** procederá con la evaluación del caso durante un período máximo de quince (15) días hábiles, emitiendo una carta de aprobación o denegación de la solicitud de reembolso.
- d) Si se aprueba el reembolso, **TRAVEL GUARDIANS** se compromete a realizar el pago dentro de los 15 días hábiles siguientes a la recepción de los datos completos, para proceder con la transferencia.

Nota: Los pagos de reembolsos realizados directamente por **TRAVEL GUARDIANS** podrán realizarse mediante transferencia bancaria, giro postal o cheque. Los costos asociados al envío del giro postal, la emisión del cheque y cualquier cargo derivado de la agencia de giro postal o el banco de **TRAVEL GUARDIANS** serán asumidos por **TRAVEL GUARDIANS**. Sin embargo, los gastos adicionales generados por el banco del Beneficiario serán de su responsabilidad.

VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios proporcionados por **TRAVEL GUARDIANS** están sujetos a los límites de cobertura establecidos en el voucher adquirido por el Beneficiario, y se expresan en dólares americanos (USD) o euros (EUR), dependiendo del plan seleccionado y de la cobertura geográfica contratada. Los detalles completos de los beneficios y sus límites de cobertura se encuentran especificados en el punto IX del presente documento.

IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Algunos beneficios pueden estar disponibles únicamente en ciertos productos ofrecidos por **TRAVEL GUARDIANS**. Es importante que el Beneficiario verifique en su voucher los beneficios específicos y los topes de cobertura contratados. En el caso de que un beneficio no figure en el voucher, esto indicará que el producto elegido no incluye dicho servicio.

Asistencia Médica por Accidente/Enfermedad o Condición Médica No Preexistente

- **Consultas Médicas:** Serán proporcionadas en caso de accidente, enfermedad o cualquier condición médica aguda e imprevista que no sea preexistente.
- **Atención por Especialistas:** La atención especializada será brindada únicamente cuando haya sido indicada y autorizada previamente por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de TRAVEL GUARDIANS, o por el médico tratante asignado por dicha central.
- **Exámenes Médicos Complementarios:** Se realizarán únicamente cuando hayan sido indicados y autorizados con antelación por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
- **Internación:** La internación será proporcionada de acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad del Beneficiario, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia así lo prescriba. La internación se realizará en el centro médico más cercano al lugar donde se encuentre el Beneficiario. Este beneficio es exclusivo para el Beneficiario del plan de asistencia y no cubrirá gastos de alojamiento o alimentación para acompañantes en el hospital o clínica.
- **Intervenciones Quirúrgicas:** Se autorizarán únicamente cuando sean consideradas urgentes, es decir, en situaciones de emergencia en las que el tratamiento no pueda ser diferido ni pospuesto hasta el regreso del Beneficiario a su país de origen. La autorización será emitida por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
- **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** Se proporcionará asistencia en unidades de cuidados intensivos o unidades coronarias siempre que la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.

Nota: La Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de determinar el tratamiento más adecuado entre las opciones propuestas por el cuerpo médico y/o autorizar la repatriación del Beneficiario a su país de residencia, siempre que su condición médica lo permita. En caso de que, a juicio de los médicos tratantes de la Central de Servicios de Asistencia, sea posible que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia para recibir tratamiento prolongado, cirugía programada o intervenciones no urgentes, se procederá con la repatriación. El Beneficiario deberá aceptar esta medida; en caso de rechazo, perderá todos los beneficios derivados de su plan de asistencia con TRAVEL GUARDIANS.

Asistencia Médica por COVID-19

El Beneficiario deberá contactar obligatoriamente con la Central de Emergencias para coordinar la atención médica, la cual se realizará a través de una consulta virtual por Telemedicina. Si, tras la evaluación inicial, el Departamento Médico determina que el Beneficiario presenta síntomas relacionados con COVID-19, la Central de Asistencia organizará la consulta médica pertinente de acuerdo con los protocolos de seguridad y salud vigentes en el país correspondiente, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope máximo indicado en el voucher. Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo dicho tope:

- **Gastos Hospitalarios por COVID-19:** En caso de que el Beneficiario requiera internación hospitalaria para estabilizar su condición debido a COVID-19.
- **Gastos de Respirador Mecánico:** Si el Departamento Médico, en conjunto con el médico tratante, considera necesario el uso de respirador mecánico, la Central de Asistencia autorizará y cubrirá este gasto.

IMPORTANTE: Este beneficio NO se gestionará bajo la modalidad de reembolso.

Aclaración sobre el Protocolo de Emisiones COVID-19

Es relevante señalar que el protocolo de cobertura para COVID-19 operará según las fechas de emisión del voucher, aplicando lo siguiente:

- **A partir de octubre de 2022:** La cobertura por gastos médicos derivados de COVID-19 será aplicable en todos los planes de asistencia para Beneficiarios de 0 a 99 años, y cubrirá los gastos hasta el tope máximo contratado, bajo la condición de que la enfermedad no sea preexistente.

Asistencia Médica por Enfermedad Preexistente

En aquellos casos en los que el Beneficiario adquiera específicamente una cobertura para emergencias derivadas de condiciones preexistentes y/o crónicas, dicha cobertura será válida únicamente hasta el monto especificado en el voucher. La cobertura para enfermedades crónicas o preexistentes cubre los siguientes escenarios:

- **Episodios agudos o eventos impredecibles:** Se cubrirán situaciones de descompensación de enfermedades crónicas o preexistentes, así como episodios agudos o condiciones previamente asintomáticas que resulten impredecibles. Esta cobertura está diseñada exclusivamente para la atención médica de emergencia durante el viaje, siempre que el episodio no pueda ser diferido hasta el regreso del Beneficiario a su país de residencia.
- **Tratamiento adecuado:** La Central de Asistencias se reserva el derecho de determinar el tratamiento más adecuado entre las opciones propuestas por el cuerpo médico, así como la repatriación del Beneficiario a su país de residencia, si la condición médica lo requiere y la repatriación es viable. La repatriación será considerada como la solución más apropiada en casos en los que el tratamiento implique una evolución a largo plazo, cirugías programadas o intervenciones no urgentes. El Beneficiario está obligado a aceptar la repatriación; en caso de rechazo, perderá todos los beneficios ofrecidos por el plan de asistencia.

- **Exclusiones:** Esta cobertura no incluirá el inicio ni la continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos o terapéuticos que no estén directamente relacionados con el episodio agudo e impredecible. Además, no se cubrirán condiciones relacionadas con enfermedades de transmisión sexual, como la sífilis, gonorrea, herpes genital, VIH/SIDA, entre otras. Tampoco se cubrirán tratamientos para procedimientos de diálisis, trasplantes, tratamientos oncológicos, psiquiátricos, ni para la adquisición de audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipos desechables específicos, o enfermedades causadas por el consumo de sustancias ilícitas, drogas, alcohol, medicamentos no prescritos, o el abuso de sustancias.
- **Lesiones durante actos ilícitos:** Las lesiones sufridas como consecuencia de un acto ilícito no están cubiertas bajo ninguna circunstancia.
-

Obligaciones del Beneficiario en relación a Enfermedades Preexistentes

- 1) **Cumplimiento de las indicaciones médicas:** El Beneficiario deberá seguir estrictamente todas las instrucciones médicas proporcionadas por el médico tratante asignado por **TRAVEL GUARDIANS**, incluyendo la administración adecuada de los medicamentos prescritos.
- 2) **Consulta médica previa:** Si el Beneficiario está interesado en contratar un plan que incluya cobertura para emergencias de condiciones preexistentes, deberá consultar previamente con su médico personal en su país de residencia antes de iniciar el viaje. El médico deberá proporcionar una confirmación por escrito que indique que el Beneficiario se encuentra en condiciones de realizar el viaje y participar en las actividades programadas sin riesgos para su salud.
- 3) **Prohibición de viajar tras diagnóstico terminal:** El Beneficiario no podrá emprender el viaje si ha recibido un diagnóstico de enfermedad terminal.
- 4) **Estabilidad médica:** Para acceder a la cobertura por condiciones preexistentes, el Beneficiario deberá haber estado estable por un periodo mínimo de 12 meses antes de su viaje.

Nota: *Si se determina que el viaje tiene como finalidad el tratamiento de una condición crónica o preexistente, la Central de Asistencias podrá denegar la cobertura.*

Medicamentos Recetados

Dentro de los límites de cobertura establecidos en el plan contratado, **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá los gastos de los medicamentos recetados por el médico tratante de la Central de Servicios de Asistencia, siempre que estos sean previamente autorizados. Los gastos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos autorizados serán reembolsados dentro de los límites de la cobertura una vez que el Beneficiario haya regresado a su país de residencia, y

siempre que se presenten los comprobantes originales de compra, así como el informe médico que detalle el diagnóstico recibido y la receta correspondiente.

Es importante que el Beneficiario solicite estos documentos al médico tratante, ya que la falta de presentación de los mismos podrá dar lugar a la no aprobación del reembolso.

Exclusiones: Los gastos por medicamentos relacionados con enfermedades preexistentes no serán cubiertos por **TRAVEL GUARDIANS**, incluso si han sido prescritos por el médico tratante de la Central de Servicios de Asistencia. Igualmente, se excluyen los medicamentos destinados a tratar enfermedades mentales, psiquiátricas o emocionales, incluso cuando la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de **TRAVEL GUARDIANS**.

Tampoco serán cubiertos los gastos de medicamentos anticonceptivos, incluyendo pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos (DIU) o cualquier otro método de planificación familiar, incluso si han sido prescritos por el médico tratante.

Nota: Las prescripciones médicas para el tratamiento de los síntomas iniciales de una condición médica serán cubiertas únicamente durante los primeros 30 días de tratamiento.

Emergencia Dental

Dentro de los límites de cobertura establecidos en el plan contratado, **TRAVEL GUARDIANS** se encargará de los gastos derivados de la atención odontológica en caso de emergencia dental, que resulten de un trauma, accidente o infección, limitándose exclusivamente a:

- El tratamiento del dolor relacionado con la urgencia.
- La extracción de piezas dentarias afectadas por infección o trauma.
- Se excluyen expresamente de la cobertura los siguientes tratamientos odontológicos:
- Tratamientos de conductos,
- Reemplazo de calzas,
- Colocación de coronas,
- Instalación de prótesis dentales,
- Sellados dentales,
- Limpiezas dentales,
- Diseños de sonrisa, y
- Cualquier otro tratamiento no específicamente detallado en estas condiciones generales.
-

Traslado Sanitario y/o Repatriación Sanitaria

En situaciones de emergencia o urgencia médica, y cuando lo considere necesario la Central de Servicios de Asistencia, se organizará el traslado del Beneficiario al centro sanitario más cercano, utilizando el medio de transporte que el Departamento Médico de **TRAVEL GUARDIANS** determine como más adecuado, según la naturaleza de la lesión o enfermedad.

Es importante señalar que, incluso en los casos en que se trate de emergencias o urgencias médicas, el traslado sanitario deberá ser previamente solicitado y autorizado por **TRAVEL GUARDIANS**. El incumplimiento de esta norma eximirá a **TRAVEL GUARDIANS** de asumir la cobertura de dicho traslado.

Repatriación Sanitaria se define como el traslado del Beneficiario enfermo o accidentado desde el lugar en el que se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso en el país de residencia habitual, que es el país en el que se emitió el voucher. Este traslado será autorizado exclusivamente por el Departamento Médico de **TRAVEL GUARDIANS**, y bajo ninguna circunstancia podrá ser realizado por el Beneficiario o sus familiares sin una autorización escrita previa de **TRAVEL GUARDIANS**. En caso de que el Beneficiario o sus familiares decidan proceder con la repatriación por su cuenta, sin la debida autorización, **TRAVEL GUARDIANS** no asumirá ninguna responsabilidad sobre los gastos ni consecuencias derivadas de dicha acción, quedando eximida de cualquier reclamo al respecto.

En los casos en que el Departamento Médico de **TRAVEL GUARDIANS**, en conjunto con el médico tratante, estime necesaria la repatriación, esta se realizará utilizando el medio de transporte más adecuado, pudiendo ser un avión comercial en clase turista, sujeta a disponibilidad de cupos. Además, **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá los gastos adicionales derivados de cambios en las fechas del pasaje o la compra de un nuevo pasaje si el original no es modificable. La repatriación incluirá, si fuera necesario, el traslado en ambulancia u otro medio adecuado para el estado de salud del Beneficiario, aprobado por el Departamento Médico de **TRAVEL GUARDIANS**.

Exclusiones: No se cubrirán los gastos de repatriación sanitaria cuando la causa de la repatriación derive de una enfermedad preexistente o de un evento que se encuentre dentro de las exclusiones generales de la cobertura, a menos que el plan contratado contemple específicamente la cobertura para condiciones preexistentes. Este beneficio sólo será aplicable dentro del periodo de vigencia del voucher.

Repatriación Funeraria

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia de su tarjeta **TRAVEL GUARDIANS**, y siempre que el fallecimiento no sea causado por un evento excluido en las condiciones generales, **TRAVEL GUARDIANS** organizará y sufragará los gastos de repatriación funeraria. Esto incluirá:

- Férero simple obligatorio para el transporte internacional,
- Los trámites administrativos necesarios para la repatriación,
- El transporte del cuerpo por el medio que se considere más adecuado, hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, siempre que no se exceda del tope especificado en la tabla de beneficios del plan contratado.

Si el Beneficiario o sus familiares lo desean, podrán optar por la cremación del cuerpo, en cuyo caso también se incluirán los trámites administrativos correspondientes y el traslado de las cenizas hasta el país de residencia habitual del fallecido.

Exclusiones:

- Los gastos del féretro definitivo,
- Los gastos de los trámites funerarios,
- Los traslados terrestres o aéreos dentro del país de residencia, y
- La inhumación en el país de residencia, no estarán cubiertos por **TRAVEL GUARDIANS**.

Asimismo, **TRAVEL GUARDIANS** no se hará responsable de los gastos relativos a la repatriación funeraria en caso de que el fallecimiento sea consecuencia de:

- Suicidio,
- Intoxicación por alcohol o drogas,
- Enfermedad o condición médica preexistente, crónica o recurrente.

Este beneficio tampoco incluye los gastos de regreso de familiares o acompañantes del fallecido, por lo que **TRAVEL GUARDIANS** no cubrirá ningún gasto relacionado con el transporte de terceros.

Traslado de un Familiar por Hospitalización del Beneficiario (1º Grado de Consanguinidad)

En caso de que el Beneficiario viaje solo y su hospitalización se prolongue por más de diez (10) días, **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá los gastos de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a la disponibilidad de espacio, para un familiar de primer grado de consanguinidad que lo acompañe.

Si dicha cobertura está incluida en la tabla de beneficios del producto contratado, el Beneficiario tendrá derecho, además, a un apoyo de gastos de hotel para el familiar acompañante, de hasta USD 80.00 (ochenta dólares estadounidenses) por día, por un máximo de siete (7) días o hasta el alta médica del paciente, lo que ocurra primero.

Condiciones importantes: Los gastos de hotel cubiertos están limitados exclusivamente al hospedaje simple, sin incluir ningún otro concepto adicional como alimentación, servicios de lavandería, telefonía, mini bar u otros gastos similares.

Gastos de Hotel por Convalecencia

Si, conforme a la recomendación del médico tratante, en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario ha estado hospitalizado durante al menos cinco (5) días y debe continuar con reposo obligatorio tras el alta médica, **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá los gastos de alojamiento en un hotel hasta el monto estipulado en el plan de asistencia, con un límite de diez (10) días. Esta cobertura se limita exclusivamente al Beneficiario del plan, y no cubre gastos de acompañantes.

Exclusiones:

- **TRAVEL GUARDIANS** no se hará responsable de los gastos derivados de convalecencia cuando la internación haya sido producto de una enfermedad o condición preexistente del Beneficiario.
- La cobertura de hotel se limita exclusivamente a los costos de hospedaje. No se cubrirán gastos adicionales como alimentación, servicios de lavandería, llamadas telefónicas (salvo las realizadas a la Central de Servicios de Asistencia), mini bar, etc.

Orientación en Caso de Extravío de Equipaje o Documentos

TRAVEL GUARDIANS proporcionará asesoría al Beneficiario para la denuncia de extravío o robo de su equipaje y efectos personales. Para ello, el Beneficiario podrá acceder a los servicios de la Central de Servicios de Asistencia. Asimismo, se brindará apoyo en caso de pérdida de documentos de viaje o tarjetas de crédito, proporcionando las instrucciones pertinentes para que el Beneficiario realice las denuncias correspondientes y gestione la recuperación de los mismos.

Localización y Asistencia en la Búsqueda de Equipaje Extraviado

TRAVEL GUARDIANS brindará asesoría al Beneficiario en la denuncia por extravío o robo de su equipaje y efectos personales, facilitando el acceso a los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más cercana. Asimismo, **TRAVEL GUARDIANS** proporcionará orientación al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viaje o tarjetas de crédito, guiándole en los procedimientos para presentar las denuncias correspondientes y gestionar la recuperación de dichos bienes.

Viaje de Regreso por Fallecimiento de Familiar en 1º Grado de Consanguinidad

En caso de fallecimiento de un familiar directo (padre, madre, cónyuge, hijo o hermano) del Beneficiario, residente en el país de residencia habitual del Beneficiario, y cuando este deba retornar de manera urgente a su país, **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá la diferencia en el costo de un pasaje aéreo de regreso, únicamente si el pasaje original fue adquirido a una tarifa reducida y el mismo está sujeto a fecha fija o limitada de regreso.

Esta asistencia estará condicionada a la presentación del certificado de defunción del familiar y un documento que acredite el parentesco.

Regreso Anticipado por Siniestro Grave en el Domicilio del Beneficiario

En caso de un incendio, explosión, inundación o robo con daños en el domicilio del Beneficiario, mientras este se encuentra de viaje, y si no hubiera otra persona que pueda hacerse cargo de la situación, **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Beneficiario a su país de residencia habitual, en caso de que su pasaje original no permita un cambio gratuito de fecha. La asistencia estará sujeta a la presentación de la denuncia policial correspondiente, la cual debe ser presentada en la Central de Servicios de Asistencia dentro de un plazo de veinticuatro (24) horas tras el evento. La solicitud de asistencia deberá ser autorizada previamente por la Central de Servicios de Asistencia, y no se aceptarán solicitudes de reembolso sin justificación adecuada.

Acompañamiento de Menores de 15 Años

En el caso de que un Beneficiario viaje acompañado exclusivamente por menores de quince (15) años, quienes también sean Beneficiarios de un plan de asistencia **TRAVEL GUARDIANS**, y debido a una enfermedad o accidente debidamente constatado por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, se vea incapaz de atender a dichos menores, **TRAVEL GUARDIANS** se encargará de la organización y el desplazamiento de los menores hasta su domicilio habitual en el país de origen del Beneficiario, utilizando el medio de transporte que se considere más adecuado, conforme a las circunstancias.

Acompañamiento de Beneficiarios Mayores de 75 años

En caso de que un Beneficiario viaje acompañado exclusivamente por uno o más adultos mayores de setenta y cinco (75) años, quienes también sean Beneficiarios de un plan de asistencia, y que, debido a una enfermedad o accidente debidamente verificados por el Departamento Médico de la Central de Asistencia, se vea imposibilitado de atender a dichos acompañantes, **TRAVEL GUARDIANS** se compromete a organizar y cubrir el traslado de los adultos mayores a su domicilio habitual en el país de origen, utilizando el medio de transporte que considere más adecuado y oportuno según las circunstancias.

Cancelación de Viaje Contratado

TRAVEL GUARDIANS cubrirá, conforme al plan contratado, las penalidades derivadas de la cancelación anticipada de viajes como tours, paquetes turísticos, excursiones, boletos aéreos y cruceros, hasta el límite de cobertura estipulado.

Para ser acreedor de este beneficio, el Beneficiario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- 1) Contratación del plan de asistencia dentro de las 72 horas posteriores a la adquisición del paquete turístico y/o crucero, y siempre y cuando no se haya iniciado el periodo de penalidades publicado por la agencia de viajes o la naviera.
- 2) Notificación de la cancelación a la Central de Servicios de Asistencia en un plazo máximo de 24 horas después del evento que cause la cancelación.
- 3) Presentación de la documentación requerida por TRAVEL GUARDIANS para evaluar la cobertura, incluyendo, pero no limitándose a: informe médico, partida de defunción, cartas de los prestadores del servicio, facturas, recibos de pago, entre otros documentos pertinentes (ver requisitos específicos para cruceros).
- 4) El Beneficiario deberá presentar toda la documentación dentro de un plazo de treinta (30) días continuos a partir de la fecha del evento que motiva la cancelación. No se aceptarán solicitudes de reembolso ni documentación presentada fuera de dicho plazo.

Notas adicionales:

- En los planes Anuales Multiviajes, el beneficio de cancelación se renovará en cada viaje, conforme a las condiciones del plan de asistencia contratado. Este beneficio no es aplicable para Beneficiarios mayores de 74 años.
- No se cubren eventos previos a la emisión del Plan de Asistencia. En el caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y afecte a varios Titulares, la responsabilidad máxima de indemnización de **TRAVEL GUARDIANS** será de CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS (USD 40,000.00) como monto máximo global por el mismo siniestro. Si el total de las indemnizaciones supera este monto, las indemnizaciones se distribuirán proporcionalmente entre los afectados.

Cancelación de un Viaje de Crucero Antes de su Inicio

En el caso de cancelación de un viaje de crucero antes de su inicio, el Beneficiario deberá:

- a) Notificar inmediatamente por escrito a la naviera su decisión de cancelar, obteniendo un comprobante que indique claramente la fecha de dicha notificación.
- b) Obtener de la naviera las Condiciones Generales de contratación del crucero, donde se especifique el procedimiento y las penalidades por cancelación anticipada.

c) Obtener de la naviera un comprobante que detalle el monto de la penalidad aplicable al contrato de crucero y, si corresponde, el monto del reembolso.

Una vez obtenida la documentación pertinente, el Beneficiario deberá enviar por escrito a TRAVEL GUARDIANS una explicación detallada de la causa o causas que motivaron la cancelación, junto con la documentación correspondiente para su verificación y posible reembolso.

Causas justificadas para la cancelación del viaje de crucero incluyen:

- 1) Fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario o un familiar de primer grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos) o cónyuge, siempre y cuando dicha condición sea validada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
 - 2) Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
 - 3) Daños graves a la propiedad del Beneficiario (por incendio, robo, hurto, o desastres naturales) que lo obliguen a permanecer en su residencia habitual o en su lugar de trabajo.
 - 4) Cuarentena médica que impida al Beneficiario viajar fuera de su país de origen.
 - 5) Despido laboral comprobado del Beneficiario posterior a la contratación del plan.
 - 6) Convocatoria de emergencia para la prestación de servicio militar, médico o público.
 - 7) Epidemias, catástrofes naturales o cenizas volcánicas.
 - 8) Cancelación por razones ajenas al Beneficiario, si el acompañante (familiar de primer grado de consanguinidad o cónyuge) que debía viajar con él también se ve obligado a cancelar su participación en el viaje por alguna de las causas mencionadas anteriormente.
- Este beneficio es aplicable desde la contratación del plan de asistencia y finaliza al momento de inicio de la vigencia del voucher. No aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

Notas:

- Se excluye cualquier evento que haya ocurrido antes de la emisión del Plan de Asistencia.
- En caso de que el mismo evento afecte a múltiples reservas o Titulares, la responsabilidad máxima de TRAVEL GUARDIANS no excederá de USD 40,000.00, siendo repartida proporcionalmente entre las indemnizaciones a realizar.

Cancelación de Viaje por COVID-19

En el caso de que esta cobertura esté incluida en el voucher de asistencia, el Beneficiario podrá cancelar anticipadamente su viaje por los siguientes motivos:

- 1) Diagnóstico positivo de COVID-19 del Beneficiario, de su acompañante de viaje o de un familiar de primer grado de consanguinidad.

En todo caso, el voucher deberá ser emitido con una antelación mínima de 14 días respecto a la fecha de partida o al inicio de la vigencia del plan, lo que ocurra primero.

Nota 1: Esta cobertura no aplica para Beneficiarios mayores de 70 años. Asimismo, no se cubrirán solicitudes de cancelación de viaje si la causa de la cancelación se debe al cierre de fronteras por parte del gobierno de origen o de destino. Adicionalmente, si el proveedor de servicios turísticos (hotelero, aerolínea o cualquier otro operador) ofrece al Beneficiario opciones como reprogramación del viaje, créditos a favor o la posibilidad de dejar abiertas las fechas de reserva, y el Beneficiario rechaza dichas opciones, **TRAVEL GUARDIANS** no procederá con el reembolso de los gastos incurridos.

Nota 2: Queda expresamente excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. En el caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva o a varios Titulares, la responsabilidad máxima de indemnización de **TRAVEL GUARDIANS** por todos los afectados no superará los CUARENTA MIL DÓLARES ESTADOUNIDENSES (USD 40,000.00), como monto máximo global por el mismo siniestro. Si el total de las indemnizaciones supera dicho monto, las indemnizaciones individuales se distribuirán de manera proporcional entre los Titulares afectados.

Sustitución de Ejecutivo

En el caso de que el Beneficiario se encuentre en un viaje de negocios en el extranjero y, debido a una emergencia médica grave, se vea imposibilitado de continuar con sus actividades profesionales, **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá el costo del pasaje aéreo en clase turista (sujeto a disponibilidad de plazas) para la persona que su empresa designe como sustituto. Asimismo, se cubrirán los gastos de hotel del sustituto hasta un máximo de USD 80 (ochenta dólares) diarios, durante un máximo de cinco (5) días.

Línea de Consultas 24 Horas

Los Beneficiarios de un plan **TRAVEL GUARDIANS** podrán solicitar a la Central de Servicios de Asistencia información sobre obligaciones consulares, requisitos sanitarios, aspectos turísticos y cualquier otra información relevante para el país de destino. Además, tendrán acceso a un servicio de conserjería para asistencia en la reserva de hoteles, restaurantes, eventos deportivos y culturales, entre otros.

Asistencia ConciERGE

El servicio de conserjería de **TRAVEL GUARDIANS** está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, para ayudar a los Beneficiarios en la obtención de entradas para espectáculos, organización de viajes, renta de vehículos, reservas para obras de teatro y cualquier otra solicitud de información relacionada con los principales destinos turísticos del mundo.

Es importante aclarar que el Beneficiario será responsable de cubrir todos los costos y gastos relacionados con los servicios solicitados a través del servicio de conserjería, el cual tiene únicamente un carácter informativo.

Transmisión de Mensajes Urgentes

TRAVEL GUARDIANS se encargará de transmitir los mensajes urgentes y debidamente justificados, relacionados con cualquiera de los eventos cubiertos por las prestaciones detalladas en estas condiciones generales.

Transferencia de Fondos y Fianza Legal en Caso de Accidente de Tránsito

Si el Beneficiario fuese encarcelado como resultado de un accidente de tránsito ocurrido durante su viaje, **TRAVEL GUARDIANS** gestionará la transferencia de los fondos necesarios para el pago de la fianza penal, siempre y cuando la familia del Beneficiario deposite previamente el monto correspondiente en la oficina de **TRAVEL GUARDIANS**.

El costo asumido por **TRAVEL GUARDIANS** corresponderá únicamente al valor de la transferencia realizada en favor del Beneficiario. Esta cobertura se aplicará una única vez durante la vigencia del plan de asistencia, sin importar la duración de dicho plan.

Asistencia Legal por Accidente de Tránsito

TRAVEL GUARDIANS cubrirá hasta los límites establecidos en el plan contratado, los gastos por honorarios legales derivados de la defensa civil, penal o criminal del Beneficiario en relación con un accidente de tránsito, ya sea para demostrar su responsabilidad o para su exoneración de la misma.

Compensación por Pérdida de Equipaje

TRAVEL GUARDIANS compensará al Beneficiario de forma complementaria, hasta el límite máximo especificado en la tabla de beneficios correspondiente al plan contratado. La compensación estará sujeta a las siguientes condiciones:

- 1) **Notificación:** El Beneficiario debe haber notificado el hecho tanto a la línea aérea como a la Central de **TRAVEL GUARDIANS** antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida, siguiendo las instrucciones detalladas más adelante.
- 2) **Requisitos del vuelo:** La pérdida de equipaje debe haber ocurrido durante el transporte en un vuelo regular internacional. Este beneficio no aplica en vuelos nacionales, vuelos chárteres o fletados, vuelos en aeronaves privadas o militares, o en vuelos sin itinerario fijo publicado y que no operen regularmente. Tampoco aplica en vuelos domésticos en el extranjero.
- 3) **Equipaje registrado:** El equipaje debe haber sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión. **TRAVEL GUARDIANS** no indemnizará al Beneficiario por la pérdida de equipaje de mano, equipaje de cabina, o cualquier otro artículo que no haya sido registrado ante la aerolínea y transportado en la bodega del avión.
- 4) **Período de pérdida:** La pérdida debe haber ocurrido entre el momento en que el equipaje fue entregado al personal autorizado de la aerolínea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.

5) **Responsabilidad de la aerolínea:** La aerolínea debe haber aceptado su responsabilidad por la pérdida del equipaje y haber indemnizado al Beneficiario conforme a su política interna de compensación. **TRAVEL GUARDIANS** no podrá indemnizar al Beneficiario si aún no ha recibido la indemnización de la aerolínea.

6) **Exclusiones:** No se contempla compensación por pérdidas de equipaje ocurridas en transportes terrestres en el extranjero.

7) **Límites de compensación:** La compensación por pérdida total de equipaje se limitará a un solo bulto completo, faltante de forma definitiva, y a un solo Beneficiario afectado. Si el bulto extraviado pertenece a varios Beneficiarios, la compensación será prorrateada entre ellos, siempre y cuando se incluya la información de los números de billetes de cada uno y el número de voucher. No se indemnizarán faltantes parciales de equipaje.

8) **Opción de indemnización de la aerolínea:** En caso de que la aerolínea ofrezca al Beneficiario la opción de elegir entre recibir una compensación económica o un pasaje u otro medio de compensación, **TRAVEL GUARDIANS** abonará al Beneficiario la compensación económica por la pérdida del equipaje, una vez que dicha opción haya sido ejercida por el pasajero.

Es importante destacar que, en casos de extravío de equipaje, la aerolínea o empresa transportadora es la responsable directa de la pérdida. **TRAVEL GUARDIANS** actúa como intermediario facilitador entre la aerolínea y el pasajero, por lo que no podrá ser considerada responsable directa de la pérdida ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o rechazar los reclamos dirigidos a **TRAVEL GUARDIANS** y, en general, pueden exigir que los reclamos sean presentados directamente por los pasajeros, sin intervención de la empresa de asistencia.

La compensación por pérdida de equipaje se abonará exclusivamente en el país donde se contrató el plan de asistencia **TRAVEL GUARDIANS**.

Al regresar a su país de origen, el Beneficiario deberá presentar, por el medio indicado por la Central de Asistencia (ya sea enlace, canales oficiales u oficinas de **TRAVEL GUARDIANS**), la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. (Informe de Pérdida de Equipaje) original.
- Documento de identidad o pasaporte.
- Voucher de asistencia.
- Copia original del recibo de indemnización de la aerolínea (cheque, comprobante de pago, etc.).
- Pasajes aéreos.

TRAVEL GUARDIANS solo podrá proceder con el reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje una vez que la aerolínea responsable haya indemnizado debidamente al Beneficiario. No se indemnizará al Beneficiario sin la comprobación del pago realizado por la aerolínea.

Nota: La indemnización otorgada al Beneficiario será complementaria a la proporcionada por la aerolínea, conforme a lo estipulado en el voucher correspondiente al plan contratado. En el caso de indemnización complementaria, el monto a reembolsar se determinará como la diferencia entre lo abonado por la aerolínea y el monto estipulado en el plan, sin superar el límite máximo indicado para este concepto en el voucher. No se aplicará compensación si la indemnización de la aerolínea iguala o supera el límite máximo establecido en el voucher. La compensación se otorgará por bulto de equipaje y no por persona.

Compensación por Demora en la Devolución de Equipaje

TRAVEL GUARDIANS reembolsará al Beneficiario, cuya cobertura lo contemple, los gastos de artículos de primera necesidad adquiridos durante la demora en la entrega de su equipaje. Para hacer efectivo este beneficio, el Beneficiario debe presentar los comprobantes originales de compra y cumplir con las siguientes condiciones:

- 1) **Reclamo previo:** Las compras deben haberse realizado después de haber realizado el reclamo pertinente con la aerolínea y de haber notificado a la Central de Servicios de Asistencia, proporcionando el número P.I.R. correspondiente otorgado por la aerolínea.
- 2) **Tiempo de demora:** Esta prestación solo se brindará si el equipaje no ha sido localizado dentro de las seis (6) horas siguientes a la llegada del vuelo. Este plazo se refiere exclusivamente al tiempo hasta la localización del equipaje. El tiempo posterior hasta la entrega física del equipaje por parte de la aerolínea no es responsabilidad de **TRAVEL GUARDIANS** y no será considerado en el cómputo de las 6 horas.
- 3) **Exclusiones:** No se otorgará compensación si la demora o pérdida de equipaje ocurre en vuelos de conexión o en un vuelo de regreso al país de origen o residencia habitual del Beneficiario.

En caso de que el equipaje sea declarado perdido definitivamente por la aerolínea, se deducirá del monto de reembolso por compensación por pérdida de equipaje la cantidad previamente abonada por los gastos de este beneficio.

Este servicio opera bajo el régimen de reembolso, previa autorización de la Central de Servicios de Asistencia, y estará sujeto a los tiempos establecidos para los trámites de reembolso.

Instrucciones en caso de demora de equipaje:

- a) Inmediatamente constatada la falta de equipaje, el Beneficiario deberá dirigirse a la aerolínea o al personal responsable en el área de equipajes del aeropuerto. Deberá solicitar y completar el Formulario P.I.R. (Informe de Pérdida de Equipaje).
 - b) Antes de abandonar el aeropuerto, el Beneficiario deberá ponerse en contacto telefónico con la Central de Asistencia para notificar la demora o extravío de su equipaje.
- Al regresar a su país de origen, el Beneficiario deberá presentar la siguiente documentación a través de los medios indicados por la Central de Asistencia:

- Formulario P.I.R.
- Comprobantes de compra de artículos de primera necesidad (ropa y artículos de higiene).
- Itinerario original de vuelo.

Nota: La compensación por demora en la devolución de equipaje se otorgará por bulto o carga, y no por persona.

Compensación por Pérdida de Equipaje en Crucero

TRAVEL GUARDIANS compensará al Beneficiario que haya contratado un plan de asistencia con una voucher de asistencia, tal como se especifica al final del presente documento. En caso de pérdida de equipaje durante un viaje en crucero, el Beneficiario que se encuentre cubierto por un plan de asistencia de **TRAVEL GUARDIANS** que contemple este beneficio complementario, recibirá una indemnización por la diferencia entre el monto abonado por la aerolínea y el tope de cobertura especificado en el plan. En ningún caso, el monto total de la indemnización excederá el límite de cobertura establecido en el plan de asistencia.

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

- **Notificación a la naviera y a TRAVEL GUARDIANS:** El Beneficiario deberá notificar el incidente a la naviera y a la Central de Servicios de **TRAVEL GUARDIANS** antes de abandonar el puerto donde ocurrió la pérdida, siguiendo las instrucciones detalladas más adelante.
- **Extravío de Equipaje en Crucero:** El equipaje debe haberse extraviado durante su transporte a bordo de un crucero. Este beneficio no será aplicable si la pérdida ocurre en un crucero que no tenga un itinerario fijo o que no opere regularmente.
- **Registro y Despacho del Equipaje:** El equipaje debe haber sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega de la embarcación, así como entregado correctamente al personal de la naviera en el despacho del terminal. **TRAVEL GUARDIANS** no indemnizará por la pérdida de equipaje de mano, cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la naviera y transportado en la bodega del barco.
- **Periodo de Pérdida del Equipaje:** La pérdida debe haber ocurrido entre el momento en que el equipaje fue entregado al personal autorizado de la naviera para su embarque y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.
- **Responsabilidad de la Naviera:** La naviera debe haber asumido su responsabilidad por la pérdida del equipaje y haber abonado o indemnizado al Beneficiario conforme a sus políticas. **TRAVEL GUARDIANS** no indemnizará al Beneficiario hasta que este haya recibido la compensación de la naviera. No se cubrirán pérdidas ocurridas durante el transporte terrestre en los puertos.

- **Límites de la Indemnización:** La indemnización por la pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto completo perdido de manera definitiva y a un único Beneficiario afectado. Si el bulto perdido estuviera registrado a nombre de varios Beneficiarios, la indemnización se prorrateará entre ellos, siempre que se incluyan los números de billetes correspondientes a cada uno. En ningún caso se indemnizarán faltantes parciales de equipaje.
- **Responsabilidad de la Naviera:** En caso de extravío de equipaje, la naviera o la empresa transportadora es la entidad directamente responsable. **TRAVEL GUARDIANS** actuará exclusivamente como intermediario facilitador entre la naviera o la compañía transportadora y el pasajero, y no será considerada responsable directa por la pérdida ni por la búsqueda del equipaje. La naviera se reserva el derecho de aceptar o rechazar las reclamaciones presentadas a través de **TRAVEL GUARDIANS** y puede requerir que el reclamo sea gestionado directamente por el pasajero sin la intervención de **TRAVEL GUARDIANS**.
- **Exclusión de Faltantes Parciales:** Las compensaciones solo se otorgarán por pérdida total de un bulto completo de equipaje. **TRAVEL GUARDIANS** y sus compañías aseguradoras o reaseguradoras no indemnizarán los faltantes parciales de equipaje.
- **Ubicación de la Indemnización:** Las indemnizaciones por pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se contrató la asistencia de **TRAVEL GUARDIANS**. Al aceptar este acuerdo, el Beneficiario autoriza el descuento de cualquier gasto bancario o financiero resultante de las transacciones correspondientes.
- **Demoras de Equipaje:** Se deja constancia de que **TRAVEL GUARDIANS** no indemnizará en caso de demoras en la entrega del equipaje.

Nota importante: *La compensación por pérdida de equipaje se aplica por bulto o carga extraviada, y no por persona.*

Compensación por Rotura de Equipaje

En caso de que el equipaje del Beneficiario sufra daños que expongan los elementos contenidos en su interior, o si las cerraduras del mismo son violadas con los mismos efectos, **TRAVEL GUARDIANS** procederá a otorgar una compensación conforme a los topes establecidos en el producto contratado, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- 1) La rotura debe haberse producido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que debió ser entregado al Beneficiario al desembarcar.
- 2) El Beneficiario deberá haber informado sobre el daño a la Central de Servicios de Asistencia de **TRAVEL GUARDIANS** dentro de las 24 horas siguientes al incidente.
- 3) El Beneficiario debe presentar la denuncia correspondiente emitida por la aerolínea o naviera, así como los comprobantes originales de las reparaciones realizadas o de la reposición del equipaje afectado.

Nota: La compensación por daño de equipaje se aplica por bulto o carga, y no por persona.

Indemnización por Vuelo Demorado o Cancelado

Si el vuelo del Beneficiario experimenta una demora superior a las seis (6) horas consecutivas con respecto a la programación original, y siempre que no exista otra alternativa de transporte durante dicho período, **TRAVEL GUARDIANS** reembolsará los gastos de alojamiento, alimentación y comunicaciones realizadas durante la demora, hasta el límite de cobertura pactado, previa presentación de los comprobantes originales de dichos gastos, acompañados de un certificado emitido por la aerolínea que confirme la demora o cancelación del vuelo.

Este beneficio no será aplicable en los siguientes casos:

- 1) Si la demora o cancelación ocurre en un aeropuerto cercano a la ciudad de residencia habitual del Beneficiario.
- 2) Si el Beneficiario viaja con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio.
- 3) En caso de que la cancelación o demora se deba a la quiebra o cese de operaciones de la aerolínea.

Nota: Este beneficio solo será aplicable si la demora o cancelación ocurre fuera del país de residencia habitual del Beneficiario.

Seguimiento de Viaje / Crucero

TRAVEL GUARDIANS cubrirá el costo de un boleto de clase económica, un solo sentido, desde el puerto de embarque hasta el siguiente puerto de escala del crucero contratado, bajo las siguientes circunstancias:

- 1) Si el Beneficiario pierde la salida programada del crucero debido a una demora en un vuelo de conexión superior a seis (6) horas respecto al horario originalmente programado, siempre que se presente la documentación pertinente, incluido el informe de la aerolínea (PIR).

- 2) Si el Beneficiario debe ser retirado del crucero por emergencias médicas que comprometan su integridad física.

- 3) En caso de que el Beneficiario no pueda embarcar debido a una enfermedad presentada antes del embarque, y tras recibir tratamiento, se le permita continuar el viaje, siempre que se presenten los documentos que certifiquen tanto la incapacidad para abordar como el alta médica correspondiente. Este beneficio se abonará como reembolso, previa acreditación de los documentos que respalden las situaciones descritas.

Deportes Amateurs

TRAVEL GUARDIANS ofrece cobertura para la práctica de los siguientes deportes cuando son realizados en calidad de aficionados y con fines recreativos o de ocio:

- Deportes ecuestres.
- Deportes de nieve (esquí, snowboard, etc.).

- Deportes de equipo (fútbol, baloncesto, etc.).
- Artes marciales.
- Campeonatos de tiro (en rangos regulados).
- Deportes acuáticos (surf, kitesurf, buceo recreativo hasta 15 metros con supervisor, natación, patinaje, etc.).

Nota: Queda expresamente excluida de cobertura cualquier lesión resultante de la práctica profesional de deportes o en torneos o competencias de carácter competitivo, incluyendo torneos juveniles o actividades programadas con fines lucrativos. En estos casos, el Beneficiario deberá adquirir una cobertura adicional o un upgrade en el plan de asistencia, en función del propósito competitivo o profesional del viaje.

Asistencia Psicológica

TRAVEL GUARDIANS ofrece un servicio de apoyo psicológico disponible las 24 horas del día para los Beneficiarios que, debido a circunstancias excepcionales como repatriación sanitaria, el fallecimiento de un familiar cercano o la ocurrencia de una catástrofe natural, hayan experimentado alteraciones emocionales significativas durante su viaje. Este servicio tiene como finalidad proporcionar asistencia emocional en momentos de alta tensión, buscando aliviar el impacto psicológico de estos eventos.

Es importante destacar que este servicio no sustituye ni puede reemplazar la atención directa y especializada de un psicólogo o psiquiatra. En consecuencia, no se debe utilizar como base para realizar diagnósticos ni para iniciar tratamientos o automedicación. El Beneficiario deberá consultar a los profesionales correspondientes en su caso particular para una evaluación y tratamiento adecuado.

Orientación Médica Telefónica/Videoconferencia (Médico Virtual)

Los Beneficiarios de **TRAVEL GUARDIANS** tienen acceso a un servicio de orientación médica remota a través de conferencias telefónicas o videoconferencias (sujeto a disponibilidad). A través de este servicio, un profesional de la salud brindará recomendaciones médicas sobre cómo manejar los síntomas que el Beneficiario pueda estar experimentando, permitiendo la atención en su hogar, cuando sea apropiado.

En función de la naturaleza y severidad de los síntomas descritos por el Beneficiario, el profesional podrá recomendar la consulta inmediata en centros de urgencias o salas de emergencias para una evaluación más detallada y adecuada.

Demora de Vuelo = Sala VIP (por retraso superior a 60 minutos)

Los Beneficiarios de **TRAVEL GUARDIANS** que experimenten una demora superior a 60 minutos en el vuelo programado podrán acceder a las Salas VIP disponibles en los aeropuertos. Para hacer efectivo este beneficio, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

El Beneficiario debe haber contratado un plan de asistencia con un valor igual o superior a USD 30,000, dentro de las categorías de viajes cortos, larga estadía, multiviajes o corporativos.

El Beneficiario debe registrar los vuelos programados con una antelación mínima de 7 horas antes del vuelo, a través de nuestra Central de Asistencia.

Pérdida de Conexión de Vuelo (Fuera del País de Residencia)

1. Descripción del Beneficio:

Este beneficio tiene como objetivo cubrir los gastos adicionales derivados de la pérdida de una conexión de vuelo internacional que ocurra fuera del país de residencia habitual del Beneficiario, siempre y cuando el vuelo de conexión haya sido operado por una aerolínea distinta o el vuelo de conexión internacional haya sido afectado debido a un retraso en el vuelo de origen.

2. Condiciones Generales:

El Beneficiario podrá acceder a este beneficio si cumple con las siguientes condiciones:

2.1. Requisitos de Conexión Perdida:

- El Beneficiario debe haber perdido una conexión de vuelo internacional como consecuencia de un retraso significativo en un vuelo anterior.
- Importante: Si el vuelo perdido de conexión es internacional, aunque el vuelo inicial haya sido nacional, el beneficio aplicará, siempre que el retraso del primer vuelo haya sido la causa de la pérdida de la conexión internacional.

2.2. Requisitos de Notificación:

- El Beneficiario deberá notificar a **TRAVEL GUARDIANS** y a la aerolínea afectada dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la pérdida de la conexión, a través de los canales de atención establecidos.
- La notificación deberá incluir un informe completo de la aerolínea (PIR, por sus siglas en inglés) que indique el retraso o la cancelación del vuelo original y la consiguiente pérdida de conexión.

2.3. Cobertura Complementaria:

- Este beneficio es complementario a cualquier compensación que el pasajero haya recibido de la aerolínea.
- **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá los gastos adicionales por alojamiento, comidas y transporte mientras el Beneficiario espera su próximo vuelo de conexión, hasta el límite de cobertura establecido en el plan contratado.
- En ningún caso, la compensación de **TRAVEL GUARDIANS** podrá exceder el límite máximo de cobertura previsto en el plan de asistencia.

2.4. Cobertura Suplementaria y Responsabilidad de la Aerolínea:

www.travelguardianassist.com

Última actualización: Nov/2024

- Si el vuelo de conexión perdida es operado por la misma aerolínea que el vuelo inicial, dicha aerolínea será responsable de cubrir los gastos adicionales (alojamiento, transporte, comidas, etc.) relacionados con la espera, y **TRAVEL GUARDIANS** no se hará cargo de estos gastos en este caso específico.
- Si la aerolínea no responde o no cubre adecuadamente estos gastos, el Beneficiario podrá solicitar la compensación complementaria a **TRAVEL GUARDIANS**.

3. Exclusiones del Beneficio:

3.1. Excepciones Relativas a la Pérdida de Conexión en el País de Residencia:

El beneficio por pérdida de conexión de vuelo no será aplicable cuando el Beneficiario pierda una conexión de vuelo en el territorio del país de residencia habitual y la conexión perdida sea de naturaleza nacional. Esto significa que si el Beneficiario pierde una conexión entre vuelos dentro del mismo país (por ejemplo, una conexión nacional), no se podrá solicitar el beneficio.

Sin embargo, si la pérdida de conexión ocurre debido a un vuelo nacional, pero la conexión perdida es para un vuelo internacional, sí aplicará el beneficio. En el caso del ejemplo de un vuelo desde una ciudad aledaña hacia USA, si el vuelo de la ciudad aledaña se retrasa y el pasajero pierde su conexión internacional en la ciudad capital, el beneficio sí será aplicable, ya que la conexión perdida tiene carácter internacional.

3.2. Otros Casos Excluidos:

- No aplicará si la aerolínea no ha reconocido formalmente el retraso o la cancelación del vuelo original, ni si el retraso no supera las 6 horas.
- No se cubrirán los gastos adicionales si el retraso o la pérdida de la conexión es causada por circunstancias ajenas al control de la aerolínea, como huelgas, disturbios civiles, condiciones climáticas extremas o causas de fuerza mayor.
- El beneficio no aplica si el vuelo inicial y el vuelo de conexión son de la misma aerolínea y no se han presentado reclamaciones o solicitudes a dicha aerolínea antes de solicitar el beneficio a **TRAVEL GUARDIANS**.

4. Requisitos de Documentación:

Para hacer efectivo este beneficio, el Beneficiario deberá presentar a TRAVEL GUARDIANS los siguientes documentos:

4.1. Comprobantes de Retraso:

- Informe emitido por la aerolínea (PIR), que detalle el motivo y duración del retraso o la cancelación del vuelo original.
- Comprobante de la nueva reserva de vuelo, con el itinerario actualizado que refleje la nueva fecha y hora de salida.

4.2. Gastos Adicionales:

- Facturas originales o comprobantes de pago de los gastos de alojamiento, transporte, comidas y comunicaciones generados durante la espera para la conexión.
- En el caso de que la aerolínea haya proporcionado alojamiento o alimentos, los recibos correspondientes deben ser proporcionados para verificar que los gastos no han sido cubiertos por la aerolínea.

5. Limitaciones del Beneficio:

- Este beneficio solo será válido fuera del país de residencia habitual del Beneficiario, y no aplicará si la pérdida de conexión ocurre dentro de las fronteras del país de residencia.
- El beneficio es complementario y se cubrirá solo los gastos no cubiertos por la aerolínea.

Nota Importante: *La compensación por pérdida de conexión de vuelo es complementaria, es decir, no suplanta ni reemplaza las compensaciones ofrecidas por la aerolínea. En todos los casos, se priorizará que la aerolínea proporcione las soluciones adecuadas. En caso de no obtener respuesta satisfactoria de la aerolínea, el Beneficiario podrá recurrir a **TRAVEL GUARDIANS** para la compensación correspondiente.*

Prótesis y Órtesis

El beneficio de Prótesis y Órtesis tiene como propósito cubrir los gastos derivados de la adquisición de dispositivos médicos (prótesis u órtesis) necesarios para el tratamiento de condiciones médicas específicas de los beneficiarios, siempre y cuando cumplan con las condiciones estipuladas en el presente documento. Este beneficio es complementario a las coberturas de salud contratadas y está sujeto a los procedimientos y requisitos detallados en las siguientes condiciones.

Requisitos Generales de Elegibilidad

Para ser elegible para el beneficio de Prótesis y Órtesis, el beneficiario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- **Voucher Vigente:** El beneficiario debe estar cubierto por un voucher de asistencia activo al momento de solicitar el beneficio.
- **Prescripción Médica:** La prótesis u órtesis solicitada debe estar debidamente prescrita por un médico especialista, quien deberá emitir un diagnóstico detallado que justifique la necesidad de dicho dispositivo.
- **Condición Médica Justificada:** El beneficiario deberá presentar un diagnóstico médico que justifique la necesidad de la prótesis u órtesis, y dicho diagnóstico deberá estar relacionado con una condición médica específica que no sea preexistente o de origen degenerativo sin tratamiento adecuado.

Condiciones de Acceso al Beneficio

Para poder acceder al beneficio, el beneficiario deberá cumplir con los siguientes pasos y presentar la documentación requerida:

- **Solicitud Previa:** El beneficiario debe solicitar la aprobación previa del beneficio a través de la central de servicios de asistencia. La solicitud debe incluir:
 - a) Historia clínica detallada y diagnóstico médico de un especialista acreditado, indicando el tipo de prótesis u órtesis requerida.
 - b) Receta médica firmada por el especialista que prescriba específicamente el dispositivo.
 - c) Informe médico que detalle el tratamiento prescrito y explique por qué el dispositivo es necesario para el tratamiento y la mejora de la salud del beneficiario.
 - d) Información completa sobre los antecedentes médicos y cualquier contraindicación que pueda afectar el uso de la prótesis u órtesis solicitada.
- **Evaluación Médica Complementaria:** TRAVEL GUARDIANS, se reserva el derecho de solicitar una segunda opinión médica o realizar una evaluación de los documentos presentados, para corroborar la necesidad del dispositivo. En caso de que la documentación no sea suficiente o se detecten inconsistencias, el beneficio podrá ser denegado.
- **Evaluación de Idoneidad del Dispositivo:** El dispositivo solicitado será evaluado para asegurar que cumpla con los estándares médicos exigidos y que no sea un dispositivo experimental, no estándar o de características no recomendadas por la comunidad médica especializada.

Cobertura y Límite de Beneficio

- **Cobertura del Beneficio:** El beneficio cubrirá exclusivamente los costos de la prótesis u órtesis prescrita, siempre que el dispositivo se ajuste a las especificaciones médicas requeridas por el especialista y que la compra del mismo haya sido realizada en un proveedor autorizado y reconocido por las normativas médicas vigentes.

- **Límite de la Cobertura:** El monto máximo a ser reembolsado será el establecido en el plan de asistencia contratado por el beneficiario, y no podrá exceder el límite especificado en el voucher de asistencia para este tipo de cobertura. En ningún caso, la indemnización será mayor a la cantidad establecida para el beneficio.
- **Limitaciones de Reemplazo y Mejoras:** El beneficio no cubre el reemplazo de prótesis u órtesis adquiridas previamente, a menos que se demuestre que el dispositivo original ha sufrido un deterioro significativo o no funciona adecuadamente. Además, el beneficio no cubre mejoras, actualizaciones o dispositivos de características superiores a las que originalmente fueron prescritas.

Documentación Requerida para Reembolso

Requisitos Documentales: Para solicitar el reembolso de los gastos incurridos en la adquisición de la prótesis u órtesis, el beneficiario deberá presentar los siguientes documentos dentro de un plazo no mayor a 30 días naturales desde la adquisición del dispositivo:

- a) **Factura Original:** Factura original del proveedor autorizado que haya suministrado la prótesis u órtesis, detallando el dispositivo adquirido, su costo y las especificaciones técnicas.
- b) **Receta Médica:** Receta médica original firmada por el médico especialista, con la prescripción detallada del tipo y modelo de la prótesis u órtesis, así como la justificación médica.
- c) **Informe Médico:** Informe firmado por el especialista que explique detalladamente la necesidad de la prótesis u órtesis en función del diagnóstico médico.
- d) **Certificación del Proveedor:** Certificación del proveedor que acredite que el dispositivo cumple con las normativas sanitarias y está registrado conforme a las disposiciones legales vigentes.
- e) **Proceso de Aprobación:** Una vez recibida toda la documentación, TRAVEL GUARDIANS evaluará el cumplimiento de los requisitos y procederá con el reembolso, si corresponde. El proceso de revisión puede tomar hasta 15 días hábiles. El reembolso se efectuará únicamente en la cuenta bancaria del beneficiario registrada en el sistema.

Exclusiones del Beneficio

El beneficio de Prótesis y Órtesis no será aplicable en los siguientes casos:

- a) **Condiciones Médicas Preexistentes:** La prótesis u órtesis solicitada no estará cubierta si la necesidad del dispositivo se origina de una condición médica preexistente que no ha sido debidamente informada al momento de la contratación del voucher.

- a) Falta de Justificación Médica: El beneficio será rechazado si no se presenta la prescripción médica adecuada o el diagnóstico médico no justifica la necesidad de la prótesis u órtesis.
- b) Dispositivos No Aprobados: La cobertura no incluye dispositivos que no estén aprobados por la autoridad sanitaria competente, ni aquellos que no estén registrados en las normativas nacionales e internacionales.
- c) Dispositivos No Prescritos: El beneficio no se aplica si el dispositivo solicitado no ha sido específicamente prescrito por un médico especialista o si ha sido adquirido sin la debida receta médica.
- d) Modificaciones No Autorizadas: Cualquier modificación realizada al dispositivo original o el uso de un dispositivo que no sea el recomendado por el especialista anulará el derecho al beneficio.

Exclusión de Responsabilidad

TRAVEL GUARDIANS no es responsable por la elección del proveedor ni por la idoneidad del dispositivo. Cualquier defecto o inconformidad con el dispositivo deberá ser gestionada directamente con el proveedor.

Modificaciones y Cancelaciones

TRAVEL GUARDIANS podrá modificar o cancelar este beneficio en caso de fraude, irregularidades o incumplimiento de las condiciones. El beneficiario perderá el derecho a la cobertura en tales casos.

Nota Importante: **TRAVEL GUARDIANS** se reserva el derecho de realizar auditorías y solicitar información adicional durante el proceso de solicitud o reembolso. El beneficiario debe cooperar plenamente con estas solicitudes.

X.BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO

Los Beneficiarios de **TRAVEL GUARDIANS** podrán optar por la adquisición de beneficios adicionales a los incluidos en el plan contratado, mediante el pago de un suplemento al costo original del plan. Dichos beneficios adicionales se encuentran disponibles conforme a lo dispuesto en la oferta pública de la plataforma web de **TRAVEL GUARDIANS**.

Los beneficios adicionales o upgrades sólo podrán ser emitidos en relación con las categorías de viajes por días, salvo excepciones específicas.

Upgrade de Cancelación Multi Causa

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate expresamente el beneficio de protección por cancelación multi causa ofrecido por **TRAVEL GUARDIANS**, se otorgará cobertura conforme al monto específicamente contratado, el cual deberá estar debidamente reflejado en el voucher del Beneficiario. Este beneficio es aplicable exclusivamente a viajes internacionales.

TRAVEL GUARDIANS cubrirá, hasta el límite máximo del plan contratado, las penalidades derivadas de la cancelación anticipada de viajes tales como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizados por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje.

Para acceder a este beneficio, el Beneficiario deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Contratar el plan de asistencia antes o dentro de las 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos susceptibles de cancelación.
- b) Notificar a la Central de Asistencia dentro de un plazo máximo de 24 horas después de ocurrido el evento que motiva la cancelación. La indemnización será calculada a partir de la fecha en que se produjo el evento que causó la cancelación, y no de la fecha de notificación al servicio de asistencia.
- c) Presentar, en un plazo máximo de 30 días calendario posteriores a la fecha de finalización de la vigencia del voucher, la documentación requerida por TRAVEL GUARDIANS para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, entre otros, un documento que evidencie el motivo de la cancelación, cartas de los prestadores de servicios, facturas y recibos de pago.
- d) En los planes Anuales Multiviaje, este beneficio será aplicable únicamente al primer viaje del Beneficiario y no podrá aplicarse a otros viajes realizados durante la vigencia del voucher.

Causas Justificadas para la Cancelación

Las siguientes causas serán consideradas justificadas para acceder al beneficio de cancelación multi causa y se indemnizarán hasta el 100% del límite de cobertura especificado en el voucher:

- 1) Fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario o de un familiar de primer grado de consanguinidad (cónyuge, padres, hijos, hermanos). Se entiende por enfermedad grave cualquier condición de salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario viajar en la fecha originalmente prevista.
- 2) Convocatoria como parte, testigo o jurado en un tribunal.
- 3) Daños por incendio, robo, hurto o fuerza de la naturaleza que hagan inhabitable la residencia habitual o los locales profesionales del Beneficiario, lo que justifique su presencia.

- 4) Cuarentena médica derivada de un accidente.
- 5) Despido laboral comprobado, posterior a la contratación de asistencia.
- 6) Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.
- 7) Epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas (excepto para productos Crucero, en cuyo caso las emanaciones de cenizas volcánicas no serán consideradas como causa justificante).
- 8) Cancelación del viaje de acompañante del Beneficiario debido a alguna de las causas anteriores, siempre que dicha persona también sea poseedora de un plan de asistencia en las mismas condiciones.
- 9) Agudización imprevista de una enfermedad preexistente, siempre que el Beneficiario o su familiar en primer grado haya permanecido sin episodios durante los 6 meses previos al viaje.
- 10) Complicaciones de embarazo.
- 11) Cancelación de boda.
- 12) Entrega de niño en adopción.
- 13) Parto de emergencia.

Causas Justificadas para una indemnización al 70% del límite de cobertura del voucher:

- 11) Secuestro del Beneficiario o sus familiares directos, siempre que sea comprobable y de conocimiento público.
- 12) Cancelación de vacaciones por disposición de la empresa.
- 13) Cambio de trabajo.
- 14) No aprobación de la visa para ingresar al país de destino (válido si el suplemento ha sido adquirido al menos 72 horas antes de la cita para obtener la visa).

Condiciones Generales de la Cobertura

- **Vigencia del Beneficio:** La cobertura del beneficio de cancelación comienza en el momento de la contratación del plan de asistencia y finaliza al inicio de la vigencia del voucher.
- **Exclusiones:** Quedan excluidos los eventos ocurridos con anterioridad a la emisión del plan de asistencia. En el caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva, la

responsabilidad máxima de **TRAVEL GUARDIANS** será de USD 40,000 como monto máximo global por el mismo siniestro. Si la suma de las indemnizaciones supera este monto, las indemnizaciones individuales se prorratearán conforme a este límite.

Nota Importante: Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

Upgrade Futura Mamá

Cualquier persona embarazada que desee contratar un plan de asistencia de **TRAVEL GUARDIANS** podrá hacerlo mediante el pago de un suplemento adicional. Este beneficio está disponible para mujeres embarazadas con un máximo de 32 semanas de gestación. La cobertura se aplicará a emergencias médicas que puedan surgir durante el viaje, y abarca:

- Controles médicos de emergencia relacionados con el embarazo, como ecografías urgentes.
- Asistencia médica por enfermedades derivadas del embarazo.
- Partos de emergencia debido a una enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o el hijo.
- Abortos espontáneos o cualquier tipo de complicación asociada al embarazo, así como asistencia médica relacionada con la situación de embarazo.

Este beneficio tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados desde el inicio del viaje al exterior.

Exclusiones específicas:

- 1) No se cubrirán controles rutinarios del embarazo, como ecografías, consultas médicas de seguimiento o estudios no emergentes, ni las complicaciones posteriores al embarazo.
- 2) No se cubrirán partos normales o cesáreas programadas.
- 3) No se cubrirán gastos médicos relacionados con el recién nacido.
- 4) Si se comprueba que el motivo del viaje es exclusivamente para atención del parto en el exterior, no se otorgará cobertura.
- 5) No se cubrirán casos en los que el voucher haya sido adquirido después de la semana 32 de embarazo.

Notas: *La edad mínima para acceder a este beneficio es de 19 años y la edad máxima es de 45 años.*

Upgrade por Pérdida o Robo de Objetos Personales

TRAVEL GUARDIANS indemnizará al Beneficiario de un plan de asistencia que contemple esta cobertura, en caso de pérdida o robo de pertenencias personales o equipaje durante el viaje, hasta el tope de cobertura establecido en el plan contratado. Asimismo, se reembolsarán los gastos de adquisición de artículos de primera necesidad que el Beneficiario se vea obligado a comprar debido a dicho suceso.

Los beneficios cubiertos incluyen:

- 1) Hasta USD 250 por objeto de valor, juego o par de objetos.
- 2) Pérdida de medicamentos o equipo médico esencial que sea considerado necesario y vital para la salud del Beneficiario, según evaluación del departamento médico.

Para acceder a este beneficio, el Beneficiario deberá presentar los documentos que la Central de Asistencia considere necesarios, entre los cuales se incluyen, pero no se limitan a:

- a) Denuncia policial realizada dentro de las 24 horas posteriores al hecho, que acredite el robo de los objetos personales.
- b) Si el robo ocurrió en un hotel, deberá presentar la denuncia emitida por la administración del hotel.
- c) Factura de compra o declaración de aduana del objeto perdido o robado, con fecha anterior al suceso.
- d) En caso de pérdida bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de transporte, se deberá presentar el formulario P.I.R. o el reporte emitido por la compañía de transporte.
- e) Factura de compra de los artículos de primera necesidad adquiridos, entendiendo por tales: ropa exterior e interior, zapatos, artículos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón, cepillo y pasta dental, desodorante, crema y máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje. Se excluyen de cobertura cualquier otro artículo no comprendido en esta lista. La factura de compra debe datar posterior a la denuncia policial.

Exclusiones específicas a esta cobertura:

- i. No se cubrirán objetos personales o equipajes robados de un vehículo estacionado, a menos que los mismos estuvieran dentro del baúl, fuera de la vista pública y bajo llave (en caso de caravanas) o que haya evidencia de que el robo fue efectuado mediante violencia o uso de fuerza.
- ii. No se cubrirá el equipaje desatendido, a menos que se encuentre en una habitación de hotel en un lugar seguro, con evidencia de entrada forzada y violenta.
- iii. Sillas de ruedas, coches de bebé, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
- iv. Lentes de contacto, prótesis dentales y audífonos.
- v. Sellos, documentos, mercancías comerciales y muestras.
- vi. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades aduaneras.
- vii. Incumplimiento de medidas de seguridad adecuadas por parte del Beneficiario.

Nota: *Este beneficio no es acumulable con otros beneficios de cobertura.*

Upgrade por Protección de Tecnología

TRAVEL GUARDIANS indemnizará al Beneficiario de un plan de asistencia que contemple esta cobertura, en caso de pérdida, robo o hurto de los siguientes elementos tecnológicos: cámaras fotográficas, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadoras, hasta el tope de cobertura del plan contratado.

Para acceder a este beneficio, el Beneficiario deberá presentar los documentos que la Central de Asistencia considere necesarios, entre los cuales se incluyen, pero no se limitan a:

- 1) Denuncia policial realizada dentro de las 24 horas posteriores al robo, que acredite el hecho.
- 2) Si el robo ocurrió en un hotel, se deberá presentar la denuncia presentada por la administración del establecimiento.
- 3) Factura de compra o declaración de aduana del objeto perdido o robado, con fecha anterior al robo.
- 4) En caso de que la pérdida haya ocurrido bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de transporte, se deberá presentar el formulario P.I.R. o reporte obtenido en la compañía de transporte.
- 5) Factura de reposición del objeto robado, por uno de la misma marca y modelo, con fecha posterior a la denuncia policial.

Nota: Este beneficio no es acumulable con otros beneficios de cobertura.

Upgrade por Deportes de Alto Riesgo/Competencia Amateur y Profesional

TRAVEL GUARDIANS se hará cargo de los costos de atención médica derivados de accidentes ocurridos durante la práctica recreativa de deportes de alto riesgo, en competencias amateur programadas y profesionales, hasta el tope de cobertura médica contratado, sin exceder USD 100,000, para aquellos deportes que se incluyan dentro de las categorías aplicables.

Los deportes mencionados a continuación se presentan a título enunciativo y no limitativo, por lo que la cobertura se extiende a otras actividades deportivas que puedan clasificarse dentro de las categorías correspondientes. Para obtener información detallada sobre la clasificación de cada deporte, el Beneficiario podrá consultar la tabla de categorización de deportes, la cual podrá ser solicitada a su agente de asistencia o consultada a través de la plataforma de servicio de **TRAVEL GUARDIANS**.

A modo de ejemplo, las actividades cubiertas pueden incluir, pero no se limitan a:

Categoría 2: Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, patinaje artístico sobre hielo, canotaje británico, maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey,

cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas.

Categoría 3: Esquí, fútbol galés, fútbol americano, curling, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad en pista corta, tobogganing, ciclismo de montaña, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, salto ecuestre, carreras de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting en ríos, buceo autónomo (hasta 30 metros).

Categoría 4: Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby, BMX, heli-skiing, artes marciales, canotaje en niveles 3 y 4, rafting en aguas bravas.

Nota: El límite de edad para la cobertura de deportes extremos en cualquier categoría es de mínimo 15 años y máximo 65 años.

Upgrade Asistencia para Mascotas (Cobertura por Accidente, Enfermedad y Repatriación Funeraria)

La validez de este beneficio será la misma que la del voucher de asistencia en viajes de **TRAVEL GUARDIANS**, con un máximo de 90 días naturales. Este beneficio puede ser adquirido por el propietario de una mascota, mediante el pago de una tarifa adicional, y está disponible exclusivamente para perros y gatos que no se encuentren en las exclusiones particulares especificadas en estas condiciones.

En caso de accidente o enfermedad no preexistente de la mascota, **TRAVEL GUARDIANS** cubrirá los gastos de asistencia veterinaria necesarios, tales como consultas, medicación, pruebas diagnósticas, intervenciones quirúrgicas, entre otros, siempre y cuando se trate de una emergencia comprobable. Además, en caso de fallecimiento de la mascota, **TRAVEL GUARDIANS** organizará y cubrirá los gastos de repatriación funeraria, incluyendo los costos de fétetro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que considere más adecuado hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del propietario, de acuerdo con los datos consignados en el plan de asistencia de **TRAVEL GUARDIANS**.

Requisitos Particulares para Acceder a Este Beneficio:

- a) Solo se admitirán perros y gatos como mascotas cubiertas por este servicio.
- b) La mascota debe tener al menos cuatro meses de edad y no superar los ocho años al momento del viaje.
- c) El propietario de la mascota debe presentar la cartilla de vacunación completa y vigente. En caso de que la mascota tenga menos de un año, se deberá acreditar que ha recibido las vacunas de refuerzo correspondientes.
- d) La mascota no debe presentar ninguna enfermedad al momento del viaje.

a) La mascota debe estar debidamente desparasitada, tanto interna como externamente, antes del viaje.

b) Sólo se podrá contratar este beneficio para una mascota por persona.

Exclusiones Particulares a Este Beneficio:

i.No se cubrirán consultas médicas rutinarias, exámenes investigativos ni tratamientos que no sean de emergencia.

ii.Vacunas y/o desparasitación no están cubiertas por este beneficio.

iii.No se cubrirán enfermedades derivadas de la falta de desparasitación o vacunación.

iv.No se cubrirán mascotas en estado de gestación.

v.No se cubrirán mascotas enfermas al momento del viaje.

vi.No se cubrirán mascotas en tratamiento médico previo al viaje.

vii.No se cubrirán mascotas menores de cuatro meses ni mayores de ocho años.

viii.No se cubrirán mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.

ix.No se cubrirán mascotas que no cumplan con las normativas legales y requisitos exigidos para el traslado internacional.

x.Cualquier otra exclusión mencionada en el contrato principal también será aplicable.

Upgrade Asistencia Médica por Enfermedad Preexistente

El Upgrade por enfermedad preexistente cubrirá un 30% de la cobertura médica especificada en el plan contratado, con un máximo de USD 30,000.

En el caso de que el Beneficiario padezca de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje, aun cuando no fuera de su conocimiento, **TRAVEL GUARDIANS** se exime de responsabilidad para proporcionar asistencia médica relacionada con dicha condición, conforme a las condiciones establecidas en el plan de asistencia adquirido. Sin embargo, de manera excepcional, en aquellos casos en los que así lo disponga expresamente **TRAVEL GUARDIANS**, se cubrirán los gastos de asistencia médica por enfermedad preexistente hasta el monto máximo estipulado en el plan contratado. Esta cobertura incluirá, exclusivamente, la primera consulta clínica para la determinación de la enfermedad preexistente, hasta los límites establecidos en la Tabla de Resumen de Beneficios aplicable.

En caso de que ocurra un episodio agudo o un evento no predecible relacionado con una enfermedad crónica o preexistente, esta cobertura se limitará a la atención primaria del episodio agudo, siempre que se trate de una emergencia médica que requiera asistencia inmediata

durante el viaje y no pueda aplazarse hasta el regreso al país de residencia. El Centro de Gestión de Emergencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado, entre las opciones disponibles, y la repatriación al país de residencia en los casos donde se requiera un tratamiento a largo plazo, cirugía programada o no urgente. El beneficiario está obligado a aceptar esta opción, perdiendo la cobertura de todos los beneficios si rechaza la repatriación.

Exclusiones a Esta Cobertura:

- El inicio o la continuación de tratamientos médicos, procedimientos diagnósticos, investigaciones o conductas terapéuticas no relacionadas con un episodio agudo o no predecible no está cubierto.
- Se excluye toda cobertura para enfermedades relacionadas con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitándose a sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, VIH/SIDA, entre otras.
- Quedan excluidos de la cobertura los tratamientos de diálisis, trasplantes, oncología, tratamientos psiquiátricos, así como el uso de audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores para pacientes externos, dispositivos implantables, equipos desechables específicos, entre otros.
- Enfermedades derivadas del consumo de drogas, narcóticos, medicamentos no prescritos, alcoholismo, etc., están excluidas.

Obligaciones del Beneficiario en relación a Enfermedades Preexistentes

- 1) **Cumplimiento de las indicaciones médicas:** El Beneficiario deberá seguir estrictamente todas las instrucciones médicas proporcionadas por el médico tratante asignado por **TRAVEL GUARDIANS**, incluyendo la administración adecuada de los medicamentos prescritos.
- 2) **Consulta médica previa:** Si el Beneficiario está interesado en contratar un plan que incluya cobertura para emergencias de condiciones preexistentes, deberá consultar previamente con su médico personal en su país de residencia antes de iniciar el viaje. El médico deberá proporcionar una confirmación por escrito que indique que el Beneficiario se encuentra en condiciones de realizar el viaje y participar en las actividades programadas sin riesgos para su salud.
- 3) **Prohibición de viajar tras diagnóstico terminal:** El Beneficiario no podrá emprender el viaje si ha recibido un diagnóstico de enfermedad terminal.
- 4) **Estabilidad médica:** Para acceder a la cobertura por condiciones preexistentes, el Beneficiario deberá haber estado estable por un periodo mínimo de 12 meses antes de su viaje.

Nota 1: Si se determina que el viaje tiene como finalidad el tratamiento de una condición crónica o preexistente, la Central de Asistencias podrá denegar la cobertura.

Nota 2: El límite de edad para acceder a la cobertura de asistencia médica por enfermedad preexistente es de máximo 85 años de edad.

XI.EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

Quedan expresamente excluidos de la cobertura del sistema de asistencia **TRAVEL GUARDIANS** los siguientes eventos y situaciones:

- 1) Enfermedades crónicas o preexistentes, ya sean definidas, recurrentes o diagnosticadas antes del inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, independientemente de si eran conocidas por el Beneficiario o no. Esto incluye sus agudizaciones, secuelas y cualquier consecuencia directa o indirecta, incluso si tales afecciones se presentan por primera vez durante el viaje.
- 2) Enfermedades, lesiones o complicaciones derivadas de tratamientos realizados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia **TRAVEL GUARDIANS**, salvo lo dispuesto en el punto anterior.
- 3) Tratamientos alternativos o complementarios, como la homeopatía, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, manicura, pedicura, entre otros.
- 4) Lesiones o enfermedades causadas por actividades del Beneficiario relacionadas con actos criminales, ilegales o penales, tales como peleas, riñas o flagelaciones, entre otros.
- 5) Tratamientos para enfermedades o estados patológicos provocados por el consumo intencional de sustancias tóxicas (drogas), narcóticos, alcohol o por la utilización de medicamentos sin la debida prescripción médica.
- 6) Gastos relacionados con prótesis, órtesis, equipos médicos o dispositivos tales como prótesis dentales, lentes, audífonos, sillas de ruedas, muletas, anteojos, etc.
- 7) Eventos derivados de entrenamientos, prácticas deportivas no profesionales o participación en competencias deportivas, ya sean profesionales o amateurs. Además, quedan expresamente excluidos los eventos relacionados con la práctica de deportes de alto riesgo, extremos o peligrosos, tales como motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, esquí acuático, buceo (a profundidades superiores a 30 metros), ala delta, karting, cuatrimotos, alpinismo, escalada, parapente, kayak, bádminton, baloncesto, voleibol, judo, tiro al arco, espeleología, caza, entre otros. También se excluyen deportes practicados fuera de las pistas o lugares reglamentarios autorizados por las respectivas federaciones.
- 8) Embarazo y parto, incluidas las complicaciones derivadas durante y después del embarazo. Asimismo, se excluyen los exámenes ginecológicos y los abortos, independientemente de su causa u origen.
- 9) Enfermedades mentales y trastornos psicológicos, incluyendo, pero no limitándose a, neurosis, psicosis u otros trastornos de salud mental y sus consecuencias.
- 10) Afecciones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

- 11) Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH), en todas sus formas, secuelas y consecuencias, así como cualquier otra enfermedad de transmisión sexual o infecciones relacionadas, salvo que haya sido autorizado expresamente por la Central de Servicios de Asistencia.
- 12) Eventos naturales catastróficos tales como tsunamis, terremotos, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear o radioactividad, y cualquier otro fenómeno natural o provocado por la humanidad que sea considerado un desastre nacional, regional o local debido a su magnitud o gravedad.
- 13) Suicidio o intento de suicidio, así como lesiones autoinfligidas por el Beneficiario o sus familiares, o cualquier acto de imprudencia grave o irresponsabilidad manifiesta por parte del Beneficiario.
- 14) Eventos relacionados con actos de guerra, invasiones, terrorismo, hostilidades o cualquier acción militar (ya sea declarada o no), así como cualquier implicación en motines, manifestaciones o disturbios civiles, sin importar si fueron organizados o espontáneos. Esto incluye cualquier alteración grave del orden público, ya sea en el ámbito civil o militar.
- 15) Actos de mala fe o malintencionados por parte del Beneficiario o sus representantes legales.
- 16) Exámenes médicos de rutina o preventivos, tales como chequeos generales, exámenes de diagnóstico, radiológicos, de laboratorio o de otros medios cuyo propósito sea establecer si una enfermedad es preexistente.
- 17) Gastos por transporte, ya sea público o privado, desde el lugar de hospedaje del Beneficiario hasta el centro hospitalario o consulta médica, a menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia.
- 18) Enfermedades derivadas de deformaciones congénitas, ya sean conocidas o desconocidas por el Beneficiario.
- 19) Lesiones o accidentes ocurridos en vuelos no comerciales o autorizados, tales como aviones privados, vuelos chárteres o no reglamentarios.
- 20) Lesiones o enfermedades derivadas de peleas o riñas (excepto en casos de legítima defensa demostrada con reporte policial), huelgas, vandalismo, tumultos populares o cualquier otro acto ilícito o doloso perpetrado por el Beneficiario.
- 21) Enfermedades endémicas, pandémicas o epidémicas y las asistencias relacionadas con estas, en países con o sin emergencia sanitaria, cuando el Beneficiario no haya seguido las recomendaciones o restricciones de viaje, tratamiento profiláctico o vacunación emitidas por las autoridades sanitarias competentes.

- 22) Gastos médicos no autorizados por la Central de Servicios de Asistencia **TRAVEL GUARDIANS**, incluidos aquellos que no hayan sido previamente consultados.
- 23) Afecciones relacionadas con el ciclo menstrual, como adelantos, retrasos, sangrados anormales u otros trastornos relacionados.
- 24) Enfermedades hepáticas tales como cirrosis, abscesos, entre otras afecciones hepáticas.
- 25) Exámenes o hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo o chequeos preventivos no relacionados con emergencias médicas.
- 26) Hernias y sus complicaciones.
- 27) Secuestro o su intento, así como los gastos derivados de cualquier situación de secuestro.
- 28) Riesgos profesionales: si el motivo del viaje es la realización de actividades laborales que impliquen riesgos profesionales, o si se trata de lesiones derivadas de esfuerzos repetitivos o enfermedades osteomusculares relacionadas con el trabajo.
- 29) Lesiones derivadas del uso de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y vehículos sin licencia de conducción, casco o seguro contratado.
- 30) Accidentes o enfermedades ocurridos en países en guerra, ya sea civil o internacional (por ejemplo, Afganistán, Irak, Sudán, Somalia, Corea del Norte, etc.).
- 31) Situación migratoria o laboral ilegal del Beneficiario, incluyendo trabajo no declarado en el país desde el cual se solicita asistencia, o actividades laborales no autorizadas por las autoridades locales.
- 32) Fisioterapias relacionadas con dolencias originadas por accidentes laborales, enfermedades crónicas o degenerativas de huesos o músculos, salvo que sean autorizadas previamente por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia y estén relacionadas con un accidente no laboral. En ningún caso se cubrirán más de diez (10) sesiones de fisioterapia.

Tratamiento de Enfermedades Preexistentes y Relevación de Responsabilidad

En caso de que se determine que el motivo del viaje del Beneficiario esté relacionado con el tratamiento en el extranjero de una enfermedad preexistente, y si dicho tratamiento guarda alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa que originó el viaje, **TRAVEL GUARDIANS** quedará exonerada de la obligación de prestar los servicios establecidos en el presente acuerdo. En este sentido, **TRAVEL GUARDIANS** se reserva el derecho de investigar y determinar la conexión entre el hecho que motiva la asistencia y la afección preexistente que haya originado el viaje.

Convenio de Competencia

Ambas partes, en virtud de la relación contractual entre el Beneficiario del voucher y el proveedor de los servicios, acuerdan que cualquier controversia relacionada con la interpretación de los términos del presente contrato, así como cualquier reclamo judicial que no pueda resolverse amistosamente entre las partes, deberá ser resuelta por los tribunales competentes de Doral, Florida, con exclusión expresa de cualquier otro foro o jurisdicción que pudiera corresponder por razón de la ubicación del Beneficiario o del proveedor.

Servicios No Acumulativos y/o Intervención de Otras Entidades

TRAVEL GUARDIANS no proporcionará los servicios de asistencia descritos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni reembolsará ningún tipo de gasto, si el Beneficiario ha solicitado o solicitado previamente prestaciones por el mismo problema o afección a cualquier otra entidad aseguradora, compañía o proveedor, ya sea antes, durante o después de haber requerido dichos servicios al proveedor en cuestión.

XII.SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

En cumplimiento de las obligaciones derivadas de las Condiciones Generales de los Servicios de **TRAVEL GUARDIANS**, y hasta el monto total de los gastos que hayan sido desembolsados por parte de esta entidad, **TRAVEL GUARDIANS** quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al Titular o a sus herederos frente a terceros responsables, ya sean personas físicas o jurídicas, o entidades públicas u oficiales, en virtud de los hechos que originaron la asistencia prestada.

El Titular se compromete a reembolsar de inmediato a **TRAVEL GUARDIANS** cualquier cantidad que haya recibido de la parte responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguros en concepto de adelantos a cuenta de la indemnización final que el Titular pueda tener derecho a recibir. Este reembolso se efectuará hasta el monto total de los importes que **TRAVEL GUARDIANS** haya cubierto.

A continuación, se detallan los sujetos comprendidos en la subrogación de los derechos y acciones:

- 1) Terceros responsables del accidente (de tránsito o de cualquier otro tipo) y sus respectivas compañías de seguros.
- 2) Empresas de transporte en relación con la restitución total o parcial del precio de pasajes no utilizados, cuando **TRAVEL GUARDIANS** haya asumido el traslado del Titular o sus restos.
- 3) Otras compañías aseguradoras, asistenciadoras que cubran el mismo riesgo o contingencia.

Importante: El Titular cede irrevocablemente a **TRAVEL GUARDIANS** todos los derechos y acciones descritos en la presente cláusula. El Titular se obliga a realizar todos los actos jurídicos necesarios para formalizar la subrogación o cesión de los derechos a favor de **TRAVEL GUARDIANS** dentro de un plazo de tres (3) días hábiles a partir de la notificación de la solicitud de cesión. En caso de que el Titular se niegue a suscribir la cesión de derechos o a prestar colaboración para formalizar la subrogación, **TRAVEL GUARDIANS** quedará exonerada de

cualquier obligación de pago o reembolso relacionado con los gastos de asistencia originados por el incidente.

Asimismo, **TRAVEL GUARDIANS** estará subrogada en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario por los hechos que hayan motivado su intervención, hasta la cobertura total de los costos de los servicios prestados.

Cesión a Terceros: **TRAVEL GUARDIANS** se reserva el derecho de ceder, total o parcialmente, los derechos derivados de la relación contractual con el Beneficiario, así como las obligaciones de prestación de servicios, a terceras entidades jurídicas especializadas en el ramo de la asistencia a empresas. El Beneficiario reconoce y acepta esta posibilidad, renunciando expresamente a ser notificado de tales cesiones con carácter previo.

XIII.CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN NO IMPUTABLE

Ni **TRAVEL GUARDIANS**, ni su red de prestadores de servicios, serán responsables ni podrán ser objeto de reclamaciones o exigencias por los retrasos o incumplimientos derivados de causas ajenas a su control, tales como casos fortuitos o fuerza mayor, incluyendo pero no limitándose a: catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebeliones, insurrecciones, terrorismo, pronunciamientos, manifestaciones populares, situaciones de radioactividad, o cualquier otro evento similar que impida el cumplimiento de las obligaciones contractuales. En estos casos, **TRAVEL GUARDIANS** se compromete a hacer todo lo posible para reanudar la prestación de los servicios en el plazo más corto posible, siempre que la situación que justifique el incumplimiento continúe existiendo.

XIV.RECURSO

TRAVEL GUARDIANS se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto realizado indebidamente, en caso de que se hayan prestado servicios que no estén contemplados en este contrato, o si los mismos se hayan solicitado fuera del período de vigencia del plan de asistencia contratado. Esto también incluye cualquier pago efectuado por el Beneficiario en su nombre o por cuenta de **TRAVEL GUARDIANS** sin la debida autorización o fuera de los términos del acuerdo.

XV.RESPONSABILIDAD

El servicio proporcionado por **TRAVEL GUARDIANS** conforme a los términos establecidos en las presentes Condiciones Generales y en el Contrato de Asistencia en Viaje, tiene como único propósito facilitar al Beneficiario el acceso a profesionales médicos, odontológicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia general. **TRAVEL GUARDIANS** no será en ningún caso responsable, directa ni indirectamente, por cualquier reclamación derivada de los servicios prestados por dichos profesionales, quienes actúan bajo su exclusiva responsabilidad.

En este sentido, **TRAVEL GUARDIANS** no será responsable ni indemnizará al Beneficiario por daños, perjuicios, lesiones o enfermedades que puedan derivarse de la prestación de los servicios solicitados. Los profesionales y personas designadas por **TRAVEL GUARDIANS** para asistir al Beneficiario serán considerados agentes del mismo, sin que ello dé lugar a acciones legales contra **TRAVEL GUARDIANS** por cualquier circunstancia derivada de dicha designación.

Si bien **TRAVEL GUARDIANS** se esfuerza por poner a disposición del Beneficiario a los mejores profesionales y recursos, **TRAVEL GUARDIANS** no será considerada responsable, en su totalidad o en parte, por la disponibilidad, calidad, resultados, falta de atención, servicios médicos, ni por la mala praxis de los profesionales o entidades prestadoras de los servicios. Estas condiciones escapan completamente al control de **TRAVEL GUARDIANS**.

XVI.CADUCIDAD - RESOLUCIÓN - MODIFICACIÓN

Cualquier reclamación que busque hacer efectivas las obligaciones asumidas por **TRAVEL GUARDIANS** en virtud de las presentes Condiciones Generales, deberá ser presentada por escrito y en debida forma dentro de un plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha de finalización de la vigencia del voucher. Si transcurre dicho plazo sin que se haya presentado la reclamación, se considerará que han caducado automáticamente todos los derechos que el Beneficiario pudiera haber ejercido.