

# DETALLE DE BENEFICIOS ASISTENCIA MÉDICA – BASIC

*(Mundial, excepto país de origen)*

1. ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE POR EVENTO	USD 40.000
1. ASISTENCIA MÉDICA POR COVID-19 HASTA EL TOPE DE GASTOS DE ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD	Incluido hasta los 85 años
2. ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE POR EVENTO	USD 40.000
1.2 TRASLADO SANITARIO Y/O REPATRIACIÓN SANITARIA INCLUIDO EN EL TOPE DE GASTOS DE ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD	Incluido
3. MEDICAMENTOS RECETADOS	USD 600
4. ODONTOLOGÍA DE URGENCIA	USD 500
5. TRASLADO DE UN FAMILIAR	Tkt Aéreo
6. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA	USD 500
7. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES	Si
8. REPATRIACIÓN FUNERARIA	Si
9. REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO O ENFERMEDAD DE UN FAMILIAR	Si
10. REGRESO ANTICIPADO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE DEL TITULAR	Si
11. REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO EN DOMICILIO DEL TITULAR	Si
12. GASTOS POR VUELO DEMORADO	USD 100 (6 hrs)
13B. GASTOS CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN, INTERRUPCIÓN VIAJE MULTI CAUSA PAQUETE TURÍSTICO (AÉREO/TERRESTRE/CRUCERO)	USD 1.000
17. ASISTENCIA EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS	Si
18. LÍNEA DE CONSULTAS	Si
19. COMPENSACIÓN PÉRDIDA EQUIPAJE EN LÍNEA AÉREA REG.	USD 1.200
20. DEMORA EN LA ENTREGA DE EQUIPAJES	USD 200
21. TRANSFERENCIA DE FONDOS	USD 2.000
21. TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA PENAL	USD 10.000
22. ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO	USD 1.000
24. 1º ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD CRÓNICA O PREEXISTENTE	USD 1.000
25. DEDUCIBLE (USD) / FRANQUICIA KILOMÉTRICA (KM)	No
30. ASISTENCIA MÉDICA EN CRUCEROS	Si
33. ASISTENCIA MÉDICA PARA EMBARAZADAS EN CASO DE COMPLICACIONES ANTES DE LA SEMANA 26 DE GESTACIÓN	Incluido
ASISTENCIA PSICOLÓGICA	Si
LÍMITE DE EDAD	75/85 Años (de 75 a 85 años se reducen topes servicios al 50%)
COBERTURA GEOGRÁFICA	Mundial excepto País de residencia
TELEDOCTOR (TELEMEDICINA)	Incluido

Cancelación del viaje: Este beneficio es válido para la porción de su viaje que no se encuentre en cargos de cancelación al momento de emisión, para mayor detalle consulte nuestras condiciones generales.

**Las cancelaciones deben reportarse como máximo 24 horas después de ocurrido el evento de motivo de la cancelación y antes del inicio de vigencia del VOUCHER entregado a [asistencias@twglobalprotection.com](mailto:asistencias@twglobalprotection.com)**

**Es requisito indispensable comunicarse con Terrawind Global Protection ante cualquier emergencia al instante de la ocurrencia del evento. Si tiene dudas del servicio, por favor acceder a <https://twglobalprotection.com/ccgg> en donde podrá encontrar las condiciones generales del plan adquirido.**

## CONDICIONES GENERALES

### DETALLE DE SERVICIOS

#### **(1) Y (2) ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD, INCLUYE:**

Asistencia médica por COVID-19: El Beneficiario deberá siempre y sin excepción entrar en contacto con la Central de Emergencias, quienes a su vez coordinarán una cita virtual por Telemedicina y, de acuerdo al dictamen brindado por el Departamento Médico, si el Beneficiario presenta sintomatología relacionada al COVID-19, la Central de Asistencias coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de cobertura indicado en el voucher. Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo el mismo tope:

Gastos Hospitalarios por COVID-19: En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Beneficiario.

Gastos de respirador mecánico: Si el Departamento Médico, en conjunto con el médico tratante, considera necesario el uso de un respirador mecánico, la Central autorizará y cubrirá dicho gasto

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

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

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

- Consultas médicas: se prestarán en caso de accidente o enfermedad repentina aguda e imprevista del TITULAR, siempre teniendo en cuenta que el objeto de este contrato no es el tratamiento definitivo sino la continuación del viaje o la repatriación al país de origen, en donde el TITULAR podrá tratarse definitivamente por su propia cuenta y/o plan de salud y/o póliza de seguro y/o obra social y/o empresa de medicina prepaga. El PROVEEDOR se reserva el derecho de escoger la más adecuada de las opciones de tratamiento propuestas por el equipo médico tratante.

Cuando el TITULAR, sufriera un evento durante la vigencia del VOUCHER y su internación fuera mayor que la vigencia de este, el PROVEEDOR cubrirá solamente los gastos por hospitalización, dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente bajo el siguiente escenario:

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

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

- Atención por especialistas: Cuando sea indicado y autorizado por el Departamento Médico del PROVEEDOR.

- Exámenes médicos complementarios, seguimientos y controles estrictamente necesarios cuando sean indicados y autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR, hasta superar la emergencia. (incluido mujeres embarazadas hasta la semana 26).
- Internamientos: De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad y siempre que el Departamento Médico del PROVEEDOR así lo prescriba y autorice, se procederá a la internación del TITULAR en el Centro de Sanidad más próximo al lugar donde éste se encuentre.
- Intervenciones quirúrgicas: Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico del PROVEEDOR y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del TITULAR a su país de origen. Si a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR y de los médicos tratantes fuese posible el regreso al país de origen para recibir el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la devolución del paciente al país de origen del viaje, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todas las garantías o BENEFICIOS otorgados por su CERTIFICADO o VOUCHER. Los implementos de osteosíntesis, tales como tornillos barras, placas y prótesis articulares, así como implantes (permanentes o temporales) están excluidos de los beneficios, en caso de que el monto de los implementos osteosíntesis no se puedan determinar o se encuentren empaquetados en la intervención quirúrgica, el monto a descontar al TITULAR en el BENEFICIO de asistencia médica será el equivalente al costo más alto del material de osteosíntesis en el mercado oficial del país de emisión del VOUCHER.
- Terapia intensiva: Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la autorización del Departamento Médico del PROVEEDOR.
- Terapia de recuperación física o fisioterapia: se cubre en caso de traumatismo, bajo prescripción médica durante el viaje. (Máximo 10 terapias), EL PROVEEDOR no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos.
- Traslado sanitario: En caso de emergencia y si El PROVEEDOR lo juzga necesario, se organizará el Traslado Sanitario del TITULAR al Centro de Sanidad más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico del PROVEEDOR considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda establecido que aún para casos de tratamientos y cirugías que ocurran en situaciones caracterizadas como emergencias, el Traslado Sanitario debe ser requerido y autorizado por el Departamento médico del PROVEEDOR.

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

- Repatriación sanitaria: Se entiende por Repatriación Sanitaria el procedimiento efectuado para trasladar al TITULAR enfermo o accidentado, desde el lugar en que se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual y en el que debió ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER. Solamente el Departamento médico del PROVEEDOR podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, estando al TITULAR o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la debida autorización del PROVEEDOR. Esta repatriación asimismo deberá estar autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante. Si el TITULAR o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión de Departamento Médico del PROVEEDOR, ninguna responsabilidad recaerá sobre el PROVEEDOR por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del TITULAR y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra el PROVEEDOR. Cuando el Departamento Médico del PROVEEDOR, en acuerdo con el médico tratante, estime necesario y recomiende efectuar la Repatriación Sanitaria del TITULAR, esta se realizará en avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeto a disponibilidad de asientos o por el medio de transporte que el Departamento Médico considere más adecuado con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del TITULAR.

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

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

La Repatriación Sanitaria será siempre desde el lugar en que el TITULAR se encuentre en reposo o accidentado hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual que consta como su domicilio y en el que debió ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER.

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

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

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

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

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

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

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

### **(3) MEDICAMENTOS:**

El PROVEEDOR se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante y aprobados por el Departamento Médico del PROVEEDOR. Los medicamentos cubiertos deben tener relación directa con el motivo de la solicitud de atención médica y estar relacionados con el diagnóstico. Los gastos realizados por el TITULAR para la compra de medicamentos previamente autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR serán pagados en el país dentro de los límites de la garantía o BENEFICIOS una vez retornado al país de origen, contra la presentación de la prescripción médica y facturas.

No tendrán cobertura ni pago en el país de origen los gastos de medicamentos comprados para el tratamiento de enfermedades de inicio previo al viaje, de disturbios o problemas de orden psicológico o emocional, enfermedades de transmisión sexual, medicamentos para el manejo ginecológico, tratamientos antimicóticos, suplementos y complementos alimenticios, etc., aún en el caso en que la consulta haya sido autorizada por el Departamento Médico del PROVEEDOR.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades de inicio previo al viaje no serán asumidos por TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia.

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

Nota: El gasto incurrido por domicilio de medicamentos no se contemplan en el beneficio.

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

#### **(4) ODONTOLOGÍA DE URGENCIA:**

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

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

#### **(5) TRASLADO Y GASTO DE HOTEL DE UN FAMILIAR:**

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

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

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

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

Este BENEFICIO debe ser previamente autorizado por el PROVEEDOR.

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

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

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

#### **(6) GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA:**

Cuando el médico tratante autorizado por el Departamento Médico del PROVEEDOR prescriba reposo forzoso al TITULAR que hubiese estado internado al menos cinco (5) días y a su salida deba obligatoriamente cumplirlo, el PROVEEDOR solo cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA, hasta un máximo de diez (10) días. El TITULAR deberá indefectiblemente comunicarse con la

Central de Asistencias del PROVEEDOR a fin de ser autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido.

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

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

#### **(7) ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES:**

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

#### **(8) REPATRIACIÓN DE RESTOS:**

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

- El PROVEEDOR organizará y sufragará la repatriación de los restos mortales del TITULAR por el medio que considere más conveniente hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia del fallecido tomando a su cargo los gastos de féretro obligatorio para transportes aéreos hasta el tope especificado en las Garantías Particulares incluyendo trámites administrativos y transporte de los restos mortales.
- El PROVEEDOR se hará cargo de los gastos de incineración y traslado de cenizas por el medio que considere más conveniente hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia del fallecido hasta el tope especificado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA contratado.

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

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

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

#### **(9) VIAJE DE REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO O ENFERMEDAD GRAVE DE UN FAMILIAR.**

Si el TITULAR se viere obligado a retornar a su país de residencia habitual por fallecimiento\*, accidente\* o enfermedad grave\* de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa). Entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización de más de 5 días, el PROVEEDOR se hará cargo de la diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso del TITULAR en clase turista, cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso o bien se hará cargo de un boleto aéreo nuevo sencillo en clase

turista y sujeto a disponibilidad de plazas. Para acceder a este BENEFICIO el TITULAR debe contar con un boleto redondo con origen en el país de residencia habitual. El regreso deberá realizarse en una fecha posterior inmediata al fallecimiento del familiar. No tendrá derecho a esta prestación si el evento se da fuera de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER. Atención.

Tanto para esta garantía o BENEFICIO como para cualquier otra que comporte la no utilización del boleto de transporte inicialmente previsto por el TITULAR, el PROVEEDOR recuperará siempre dicho boleto de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de Asistencia.

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

Exclusiones particulares:

- \*No aplicará el regreso anticipado al país de residencia si el fallecimiento, el accidente o la enfermedad grave son a causa o consecuencia de una enfermedad de inicio previo al viaje.
- Suicidio o intento de suicidio del familiar.
- Lesiones auto infringidas, cometidas por el familiar, cualquiera que sea su estado mental.

#### **(10) REGRESO ANTICIPADO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE DEL TITULAR.**

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

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

#### **(11) REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO EN DOMICILIO DEL TITULAR.**

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

No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido. Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### **(12) GASTOS POR VUELO DEMORADO.**

Si el vuelo contratado por medio de una línea aérea comercial regular (excluyendo vuelo chárter) del TITULAR fuera demorado por seis (6) o más horas consecutivas a la programada originalmente para él y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, el PROVEEDOR compensará hasta el tope de la garantía o BENEFICIO convenido por gastos de hotel, comunicaciones, alimentos y artículos de primera necesidad realizados por el TITULAR durante el lapso de la demora y contra presentación de sus comprobantes, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del TITULAR. Para percibir este pago en el país de origen, el TITULAR deberá haberse comunicado previamente con la Central de Asistencias del PROVEEDOR antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho.

Este servicio solo se prestará en una ciudad de tránsito que esté a más de 100km del lugar de residencia habitual del TITULAR. Este servicio no se brindará si el TITULAR viajara con un boleto de avión sujeto a disponibilidad de

espacio, ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el CERTIFICADO o VOUCHER, no se brindará en el destino final del viaje DEL TITULAR.

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

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

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

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

Artículos de primera necesidad:

a) Artículos de Higiene personal: cepillo dental, pasta dental, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, rasuradora (no eléctrica), cepillo de cabello, shampoo, acondicionador de cabello, jabón de baño, crema hidratante.

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

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

Restricciones:

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

### **(13 b) -GARANTÍA CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA"**

CONDICIONES DE CONTRATACIÓN

El PRESTADOR resarcirá el valor de los depósitos irre recuperables que el TITULAR haya pagado antes del viaje según el convenio suscrito entre el cliente y el operador turístico o agencia de viajes. Este BENEFICIO puede aplicar para los pagos realizados con puntos bancarios, tarjetas de lealtad/recompensas y/o regalos que una entidad hace a un cliente) Las condiciones para que se dé esta contratación son:

a) El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado por el servicio y que este no se encuentre en cargos de cancelación; En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, se compensará solamente el monto no penalizado por la naviera u operador turístico. (El PROVEEDOR tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de to dos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con el PROVEEDOR)

b) El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.

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

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

Para cualquiera de los amparos mencionados, se reconocerá al TITULAR hasta el límite contratado indicado en el voucher, los gastos adicionales en que incurra por motivos de multas y sanciones generadas por la reprogramación, cancelación o interrupción del viaje al exterior que involucre pasajes aéreos, reservas en

hoteles, cruceros, así como los valores que no se recuperen o compensen por la cancelación definitiva del viaje, los cuales incluyen los días no disfrutados de su viaje, la pérdida de excursiones programadas, valor de boletos para shows, eventos deportivos o públicos, cursos cortos (menores a 6 meses), siempre y cuando hayan sido reportados y su programación esté dentro de las fechas de vigencia sin exceder el límite contratado.

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

#### IMPORTANTE:

Cuando la reprogramación, cancelación o interrupción de viaje se produzca por los motivos de las causales consignadas en los incisos mencionados más adelante 4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17 a la suma a pagar por concepto de indemnización se le deducirá el veinticinco por ciento (25%) a cargo del titular.

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

Este BENEFICIO cuenta con un monto máximo global de \$USD 60,000 (cualquier sea el número de beneficiarios). Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES siempre que la cancelación sea por "Multi causa"

Se considera el monto máximo global cuando cancela más de 1 persona del grupo. Se consideran grupos cuando la fecha de compra es el mismo día y/o el motivo o causa de cancelación es el mismo.

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

#### EXCLUSIONES

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

Este BENEFICIO cubre únicamente los eventos relacionados con las 17 causales que se describen más adelante, los eventos no relacionados a las 17 causales y los eventos que hayan ocurrido con anterioridad a la emisión del VOUCHER no tendrán cobertura alguna. Tampoco son objeto de la cobertura los hechos originados directa o indirectamente o que se deriven de: Eventos no denunciados dentro de las 24 horas de ocurrido el evento de motivo de la cancelación o que se encuentran incluidos en las EXCLUSIONES GENERALES.

##### Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje LIMITES DE EDAD

Límite Edad Mínima 1 año Límite Edad Máxima 74 años.

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

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

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

#### SIN DEDUCIBLE

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

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

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

3. Cuarentena médica por dictamen médico al TITULAR.

CON 25% DEDUCIBLE

4. Daños que, por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.

5. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional o Provincial.

6. Recepción por entrega en adopción de un niño.

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

8. Complicaciones del embarazo de la TITULAR, antes de la semana 30, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR se encuentre imposibilitada de iniciar el viaje en la fecha de inicio de vigencia indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER.

9. Pérdida de documentos 48 hrs antes de la salida del viaje.

10. Despido laboral comprobado con fecha posterior a la emisión del CERTIFICADO o VOUCHER y que el evento no sea a consecuencia de una causa especificada en la EXCLUSIONES GENERALES.

11. Si la persona que es acompañante del TITULAR en el paquete contratado se viese obligada a anular el viaje por la cancelación del TITULAR por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende por acompañante a la persona que comparte el mismo viaje con iguales condiciones y fechas de vigencia del TITULAR. Deberá, por lo tanto, hospedarse en el mismo hotel, viajar en la misma cabina de crucero o viajar en el mismo tour y que sea poseedor(a) y TITULAR a su vez de un CERTIFICADO o VOUCHER emitido por el mismo PROVEEDOR de asistencia.

12. Cancelación de boda de titulares (s).

13. Desastres naturales tales como temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán, ciclón tornado que impidan realizar el viaje y le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y despegar de la ciudad donde se encontrara el TITULAR.

14. Si dentro de los 15 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario, el titular o su acompañante pierden documentos que le imposibiliten iniciar o continuar el viaje programado.

15. Cancelación de vacaciones con carta de la empresa del titular.

16. Cambio de trabajo del titular presentando certificado de egreso e ingreso.

17. No aprobación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del Suplemento se realiza por lo menos 72 horas antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).

Cancelación de viaje por COVID-19

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

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

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

- El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado por el servicio y que este no se encuentre en cargos de cancelación; En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, se compensará solamente el monto no penalizado por la naviera u operador turístico. (El PROVEEDOR tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de todos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con el PROVEEDOR)
- El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.

- Que la cancelación del viaje sea informada a la central operativa al menos 24, (veinticuatro), horas antes de la hora de inicio del viaje, ya sea el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.

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

Las cancelaciones, reprogramaciones e interrupción de viajes deben reportarse a la central de central de asistencia de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION

puede comunicarse desde cualquier parte del mundo vía WhatsApp al +1 208 9101 001 vía operadora (call collect/cobro revertido) al +1 888 9809 992 o también llamando a estos números desde:

	ero		ero
ntina	00 6662 037	cia	00 906 016
l	00 8913 776		00 776 885
	00 914 865	co	00 4610 548
a	00 8840 014	o Unido	08 1695 070
mbia	.80 0519 0839	blica Dominicana	9 9462 054
ña	00 973 469		8 9809 992

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

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

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

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

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

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

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

- Informe médico completo Certificado emitido por el médico tratante, donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico. En caso de Covid prueba con el respectivo resultado.
- Estudios y/o análisis médicos
- Recetas médicas debidamente requisitadas por el médico

- Comprobantes de pago de los gastos incurridos a consecuencia de la asistencia médica y/o compra de medicamentos en donde se visualicen los ítems adquiridos de acuerdo con la receta médica.
  - Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto incurrido con motivo de pago de los gastos médicos.
  - Copia de pasaporte o documento de identidad
- Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.

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

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

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

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

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

Complicaciones del embarazo de la TITULAR, antes de la semana 30, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR se encuentre imposibilitada de iniciar el viaje.

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

Pérdida de documentos 48 hrs antes de la salida

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

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

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

Cancelación de boda de titulares (s)

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

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

- Formato de Reclamación.
- Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido.

- Fotocopia del documento de identidad
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

Desastres naturales.

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

No aprobación de visa.

- Formato de Reclamación.
- Fotocopia del pasaporte.
- Carta de negación de visado.

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

#### **(17) LOCALIZACIÓN Y ASISTENCIA EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS, BOLETOS AÉREOS Y/O EQUIPAJES:**

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

#### **(18) LÍNEA DE CONSULTA:**

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

Conserjería nacional y mundial

Se proporcionará información de los siguientes eventos:

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

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

#### **(19) COMPENSACIÓN COMPLEMENTARIA POR PÉRDIDA TOTAL Y DEFINITIVA DE EQUIPAJE EN LÍNEA AÉREA COMERCIAL**

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

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

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

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

EXCLUSIONES PARTICULARES: En ningún caso el PROVEEDOR responderá cuando:

1. El TITULAR sea un funcionario o empleado o miembro de la tripulación del medio de transporte que dio origen al acontecimiento.
2. La retención o aprehensión del equipaje sea por parte de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
3. En ningún caso el PROVEEDOR responderá por faltantes roturas y/o daños, totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en las/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo.
4. No se tendrá derecho a una compensación si el equipaje es perdido en cualquier tipo de transporte diferente a la línea aérea comercial.
5. Cuando el Equipaje se confisca o retiene por parte de la Aduana u otra autoridad gubernamental.
6. Cuando el Equipaje no fue registrado en el mostrador de la línea aérea regular.

En caso de extravío de equipaje, siga estas instrucciones:

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

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

Presentar a las oficinas de la COMPAÑÍA la siguiente documentación:

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

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

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

El pago en el país de origen será pagado al beneficiario en el país de origen donde fue adquirido el CERTIFICADO o VOUCHER en el plazo máximo de 40 días a partir de la fecha de recibo de la documentación completa.

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

## **(20) COMPENSACIÓN DE GASTOS DE PRIMERA NECESIDAD POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE:**

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

- Artículos de Higiene personal: cepillo dental, pasta dental, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, rasuradora (no eléctrica), cepillo de cabello, shampoo, acondicionador de cabello, jabón de baño, crema hidratante.
  - Ropa: ropa interior, calcetines, pijamas, pantalones, camiseta, falda, vestido, short, sweater, chamarra y/o camisa.
  - Zapatos: tenis, sandalias, botas y/o zapatos de vestir,
- (la enumeración es taxativa y no enunciativa) realizados durante el lapso ocurrido entre la denuncia y la entrega por parte de la Línea Aérea.

Si el equipaje no fuera localizado posteriormente a las treinta y seis (36) horas contadas desde la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó a la Central Operativa del PROVEEDOR, el TITULAR podrá recibir un monto adicional para los mismos efectos y contra la presentación de comprobantes por concepto de gastos en artículos de primera necesidad realizados durante el lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la entrega por parte de la Línea Aérea hasta el monto máximo especificado en el PLAN DE ASISTENCIA contratado.

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

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

Restricciones:

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

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

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

Documentos necesarios para presentar el proceso de compensación

- Formato reclamación
- Voucher / Certificado de Terrawind
- Boleto original de embarque del Equipaje (Tag o etiqueta)
- Boleto aéreo del trayecto en donde ocurrió la demora del equipaje
- Reporte por la demora emitido por la Aerolínea responsable (PIR-Property Irregularity Report) que demuestre los números de etiqueta de las maletas demoradas en su entrega y concuerde con los números de etiqueta de los pasajeros afectados.
- Comprobante de entrega del equipaje de la compañía transportadora con fecha y hora de la entrega (puede ser captura de mensaje o correo informando que el equipaje ha sido localizado y está listo para la entrega)

- Comprobantes de compra de artículos de primera necesidad en donde se visualice la descripción de los artículos adquiridos. En caso de que no se tenga la descripción del ítem comprado, es necesario guardar las etiquetas de los artículos comprados.
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria

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

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

#### **(21) TRANSFERENCIA DE FONDOS Y FIANZA PENAL:**

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

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

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

#### **(22) ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:**

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

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

#### **(24) 1º ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD CRÓNICA O DE INICIO PREVIO AL VIAJE**

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

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

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

#### **(25) FRANQUICIA O DEDUCIBLE (US\$) / FRANQUICIA KILOMÉTRICA (KM.):**

- En caso de tener una franquicia deducible en su producto, el TITULAR asumirá a su costo el monto de la franquicia o deducible (suma que el titular debe abonar en caso de que requiera asistencia cuando el plan así lo especifique). En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia el PROVEEDOR por un hecho sin ninguna relación al primero, el TITULAR deberá asumir a su costo el monto de una nueva franquicia o deducible al momento de ser atendido.

- En caso de tener una franquicia kilométrica en su producto, el TITULAR no podrá usar los servicios si la distancia entre su lugar de residencia habitual y el lugar donde pide asistencia es inferior a la franquicia kilométrica (Especificada en el CERTIFICADO o VOUCHER en Km.).

### **(30) ASISTENCIA MÉDICA EN CRUCEROS EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

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

La compensación de los gastos médicos incurridos debe ser solicitados por el TITULAR a su regreso debiendo presentar la prescripción médica y los comprobantes de pago.

El PROVEEDOR solo cubrirá los gastos médicos por accidente o enfermedad hasta el Tope Máximo indicado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA.

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

### **(33) ASISTENCIA MÉDICA PARA EMBARAZADAS EN CASO DE COMPLICACIONES ANTES DE LA SEMANA 26 DE GESTACIÓN**

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

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

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

Límite de edad de 45 años EXCLUSIONES PARTICULARES

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

- Controles ambulatorios vinculados al curso normal del embarazo, tanto consulta como estudios médicos relacionados con partos o cesáreas en el curso normal en término. (se entiende un embarazo en término aquel que tiene un desarrollo en tiempo y de forma normal o esperada)
- Abortos provocados;
- Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el infante recién nacido, (por ejemplo y sin que la enunciación sea taxativa) cuidados del recién nacido, la alimentación del recién nacido, la atención del recién nacido, etc.

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