

**ENDOSO DE COBERTURA ADICIONAL
ASISTENCIA EN VIAJES**



PARTE I – Cuadro de prestaciones – Plan Mundial US\$10,000 – dólares:

Detalle	Cobertura
Asistencia Médica por Accidente o enfermedad (Hasta 70 años)	USD 10,000
Asistencia Médica por Accidente o enfermedad (mayor 71 años)	USD 10,000
Asistencia médica por enfermedad preexistente	USD 500
Odontología	USD 1,000
Medicamentos Ambulatorios	USD 1,000
Gastos de Hotel por Convalecencia del Beneficiario	USD 150 x día/máximo 5 días
Envío de medicamentos	Incluido
Traslado Sanitario	Incluido
Repatriación Sanitaria	Incluido
Repatriación/Traslado de restos	Incluido
Traslado de un familiar en caso de hospitalización	Incluido
Gastos de Hotel familiar acompañante	USD 150 x día/máximo 5 días
Acompañamiento de menores	Incluido
Localización de equipaje extraviado	Incluido
Compensación Complementaria por pérdida de equipaje	USD 40 x Kg/máximo USD 1,500
Compensación por demora de equipaje superior a 12 horas	USD 200
Asistencia Legal	USD 5,000
Anticipo de fondos para fianzas	USD 10,000
Regreso anticipado del beneficiario	Incluido
Transmisión de mensajes urgentes	Incluido
Asistencia en caso de extravío de documentos	Incluido
Servicio de información 24 horas	Incluido
Días corridos por viaje	90 días
Asistencia médica en caso de enfermedad o accidente (cubre Covid19-SARSCOV2)/Internacional	USD10,000
Asistencia médica en caso de enfermedad o accidente (cubre Covid19-SARSCOV2)/Países Limitrofes	USD 10,000
Teleasistencia	Incluido
Gastos de hotel por convalecencia por Covid19-SARSCOV2/Internacional* ***o el mínimo establecido por autoridad gubernamental en país de destino	USD 750.00

IMPORTANTE - Para gozar de los servicios, el beneficiario deberá comunicarse con la Central Operativa de **la prestadora** en el momento en que se presente el evento por el que requiera la asistencia. Los números telefónicos disponibles según el país en que se encuentre son líneas sin cargo (gratuitas), salvo por aquellos indicados con (*) en los que se deberá solicitar a la operadora una llamada por cobro revertido o realizar la llamada de forma directa y presentar luego el comprobante para el reintegro del gasto. Los números gratuitos son solamente accesibles desde líneas locales en cada país, pudiendo ser líneas fijas, móviles o teléfonos públicos, dependiendo de las restricciones locales. No será posible contactarse a dichos números gratuitos desde celulares en roaming, en cuyo caso se deberán utilizar los números indicados con (*). Los números de atención disponibles para cada país también podrán ser consultados en nuestra página web: <https://www.travel-ace.com>

El beneficiario podrá comunicarse también a través de Skype mediante el usuario **universalassistance-emergencias**. Las llamadas de Skype son únicamente de voz. No se encuentran disponibles el chat o videollamada.

PARTE II – Generalidades y definiciones:

- Beneficiarios:** Los servicios asistenciales se prestarán de acuerdo a lo establecido en este Endoso, a los asegurados de **VIVIR COMPAÑÍA DE SEGUROS** residentes en la República de Panamá que cuenten con el beneficio.
- Definiciones:**

- a) **Accidente:** Es todo evento generador de un daño corporal que sufre el usuario beneficiario por la acción de un agente externo que, de forma repentina, inesperada y violenta, provoca una lesión corporal o modifica el estado de salud de la persona o causa su muerte, independientemente de su voluntad, y que se produce como consecuencia del impacto de un objeto contundente en movimiento contra la persona o de esta última contra el objeto.
 - b) **Preexistencia:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio del viaje. A los efectos del presente Endoso se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto las manifestadas con anterioridad al inicio del viaje como las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del beneficiario, previo y anterior a la fecha de inicio del viaje.
 - c) **Viaje:** En el presente Endoso, deberá entenderse por viaje la salida del beneficiario al exterior del país de su domicilio real y el posterior regreso al mismo. El beneficiario deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo **la prestadora** requerir la presentación de toda la documentación que sea necesaria para efectuar dicha acreditación. La negativa por parte del beneficiario a presentar dicha documentación libera a **la prestadora** de prestar servicio alguno.
 - d) **Cuadro de prestaciones:** Es el detalle de las prestaciones ofrecidas en cada producto, que indica una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del usuario beneficiario.
- 3) **Ámbito territorial:** Los servicios asistenciales aquí incluidos se prestarán fuera del territorio de la República de Panamá, durante los viajes que realice el beneficiario según se define en la cláusula anterior. Serán exceptuados aquellos países involucrados en enfrentamientos bélicos internos o internacionales y aquellos carentes de infraestructura. La prestación se brindará de acuerdo con lo estipulado en las cláusulas 7) y 8) del presente Endoso.
- 4) **Vigencia de los servicios:** La asistencia se prestará en períodos que no superen la cantidad de días corridos por cada viaje que se indica en el cuadro de prestaciones, quedando expresamente excluidos los períodos de residencia permanente o transitoria en el extranjero. La finalización de los días de cobertura implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en este Endoso, incluyendo aquellos casos iniciados y en curso al momento de finalizar dicho lapso, con excepción de los casos de internación ya iniciados, en los cuales los servicios de asistencia continuarán prestándose por un período complementario según se detalle en el cuadro de prestaciones. Los servicios aquí incluidos no podrán ser utilizados bajo ningún concepto, ni en ninguna circunstancia, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido con anterioridad a la fecha de inicio del viaje y/o durante el/los viaje/s anterior/es, independientemente de que los servicios que se soliciten hayan sido indicados por **la prestadora** o por terceros.
- 5) **Procedimiento para solicitar Asistencia:**
- a) Los servicios asistenciales deberán ser, en todos los casos, solicitados a **la prestadora** por teléfono y previamente autorizados por la Central Operativa correspondiente. Todas las comunicaciones que reciba la Central Operativa podrán ser grabadas y registradas por razones de seguridad y calidad. Si el beneficiario no deseara que su voz quede registrada deberá hacérselo saber al operador que reciba su llamado. La negativa quedará asentada. Las grabaciones de los llamados servirán como medio de prueba en caso de posibles desavenencias y/o conflictos entre las partes.
 - b) Para solicitar los servicios asistenciales aquí incluidos, el beneficiario deberá, en todos los casos, presentar su documento de identificación y pasaporte oficial u otros documentos que acrediten identidad y fechas de viajes. En caso de no tener los documentos al momento de solicitar la asistencia, la misma será otorgada y en tiempo prudente se deberá completar la documentación requerida. En todos los casos el beneficiario deberá acreditar fehacientemente la fecha de salida y la duración del viaje, pudiendo **la prestadora** requerir la presentación de toda la documentación que sea necesaria para efectuar dicha acreditación, así como para corroborar el lugar de residencia o asiento del domicilio. La negativa por parte del beneficiario a presentar dicha documentación libera a **la prestadora** de prestar servicio alguno. Para los residentes transitorios fuera de la República de Panamá, será otorgados los beneficios los primeros 90 días contados a partir de la fecha de viaje.
- 6) **Obligaciones del beneficiario:** Para permitir a **la prestadora** asistir al beneficiario, queda expresamente convenida la obligación a cargo del beneficiario de:
- a) Realizar el llamado telefónico para solicitar la Asistencia y obtener la previa autorización de **la prestadora** a través de su Central Operativa antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto. Cuando por razones de fuerza mayor plenamente justificadas el beneficiario no pudiera obtener la autorización previa de **la prestadora** para su atención, deberá ponerse en contacto con la misma dentro del plazo improrrogable de 24 horas de ocurrido el hecho, lo cual podrá ser realizado por quien solicita la asistencia directamente u otra persona designada por esta. En caso de que la condición del beneficiario no permitiera la comunicación en el plazo establecido, se extenderá a un plazo no mayor de 48 horas si se determina su incapacidad a través de la evidencia médica. Las notificaciones realizadas a SEGUROS VIVIR dentro del plazo de 24 horas serán consideradas válidas para emitir los beneficios que correspondan, toda vez que SEGUROS VIVIR reenvíe la notificación a la prestadora.
 - b) Aceptar las soluciones propuestas por la prestadora para una adecuada atención en los servicios de salud, siempre y cuando no exista alguna situación o condición en las mismas que pueda poner en peligro la vida del beneficiario.
 - c) Proveer la documentación que permita establecer la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de los gastos que sean reembolsables por **la prestadora**.
 - d) Entregar a **la prestadora** los billetes de pasajes que posea en los casos en que se le solicite se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los billetes de pasaje originales. En tal caso **la prestadora** responderá solamente por la diferencia

mayor que pudiera existir cuando se realizó un cambio de fecha de viaje producto de una condición de salud cubierta por este beneficio.

- e) Autorizar a los profesionales e instituciones médicas intervinientes a revelar su historia clínica a **la prestadora** o a quien ésta designe por el medio que sea necesario, a fin de permitir al Departamento Médico de **la prestadora** establecer fehacientemente la pertinencia de los servicios y cargos que se le requieran. Esta autorización podrá incluir contactos a nivel profesional con los médicos de cabecera del beneficiario y el conocimiento de su historia clínica anterior al viaje.
 - f) Facilitar a **la prestadora** todos los elementos necesarios para verificar fehacientemente la fecha de salida del viaje.
 - g) El incumplimiento de cualquiera de estas obligaciones liberará a **la prestadora** de toda responsabilidad.
- 7) **Reembolsos: La prestadora** procederá al reembolso de los gastos efectuados en los siguientes casos, siempre dentro de los límites establecidos y cuando se cumplan en su totalidad las condiciones establecidas en el presente Endoso.
- a) Que exista autorización de la Central Operativa para operar mediante reembolso.
 - b) El beneficiario deberá presentar las facturas originales de los profesionales o centros médicos con clara indicación de diagnóstico, historia clínica (en caso de ser necesario para validar la cobertura), detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos, que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescritos (recetados) por el profesional actuante en la ocasión. En caso de accidente deberá presentar la denuncia policial correspondiente.
 - d) En el supuesto que el beneficiario, por razones de fuerza mayor, no hubiera podido completar la solicitud de autorización previa para contratar los servicios por su cuenta y sin perjuicio del cumplimiento de la obligación indicada en la cláusula 6.a), deberá proporcionar a **la prestadora** todos los datos que le sean solicitados a los efectos de poder constatar el servicio obtenido, lo genuino de la emergencia que lo motivara y la imposibilidad de comunicación previa. Lo anteriormente expuesto es condición indispensable para poder obtener una autorización o efectivización de reembolso de los gastos afrontados. Omitido por cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, **la prestadora** quedará facultada para: i) Denegar el reembolso conforme a la evaluación que resultare de auditar el gasto, o bien ii) Proceder al mismo con un límite monetario máximo equivalente al que **la prestadora** hubiera asumido en caso de contratar directamente la prestación a través de su red.
 - e) Únicamente serán consideradas las solicitudes de reembolso que se presenten en las oficinas de **la prestadora** dentro de los 60 (sesenta) días contados desde la fecha de regreso a su país de residencia. Pasado dicho lapso, cesará todo derecho del beneficiario para efectuar reclamo alguno. En caso de que el proveedor no haya emitido la factura detallada, para poder completar el expediente para fines de reembolso, el caso deberá ser notificado dentro del plazo indicado y completado en un periodo no mayor de 90 (noventa) días contados a partir del regreso del viaje.
 - f) Para el reembolso de llamadas telefónicas a la Central Operativa de **la prestadora** el beneficiario deberá presentar la factura original. Serán reintegrados exclusivamente los importes de comunicaciones a la Central Operativa de **la prestadora**, así como aquellos gastos adicionales que pudiera haber ocasionado alguna de las llamadas realizadas por la Central Operativa al teléfono de contacto del beneficiario.
 - g) **Forma de pago:** La Prestadora resarcirá al beneficiario en la moneda de curso legal del país en que se abone el reembolso, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago.

PARTE III – Prestaciones asistenciales

- 8) **Asistencia médica por enfermedad o accidente:** Las obligaciones asumidas por **la prestadora** sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de salida, y comprenden exclusivamente el tratamiento de urgencia del cuadro agudo que impida la continuación del viaje, e incluyen:
- a) **Consultas médicas.**
 - b) **Atención por especialista:** cuando sea indicada por los equipos médicos de urgencia y autorizada previamente por la Central Operativa de **la prestadora**.
 - c) **Exámenes médicos complementarios:** cualquier estudio que sea ordenado por los profesionales indicados por **la prestadora** y autorizados por la Central Operativa correspondiente.
 - d) **Terapia de recuperación física:** en los casos de traumatismos, si el Departamento Médico de **la prestadora** lo autorizara y habiendo sido prescrito por el médico tratante, **la prestadora** tomará a cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisio-kinesioterapia, según prescripción médica, hasta un importe máximo de US\$150 (ciento cincuenta dólares estadounidenses) por sesión en el exterior.
 - e) **Medicamentos:** **la prestadora** se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados para la afección que diera lugar a la asistencia, hasta el límite máximo que por viaje corresponda y que se detalla en el **cuadro de prestaciones**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula m).
 - f) **Odontología:** **la prestadora** se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia a consecuencia de un accidente o de un problema odontológico crítico, hasta el límite máximo que por viaje corresponda y que se especifica en el **cuadro de prestaciones**. El límite máximo mencionado incluye los medicamentos relacionados con la atención odontológica. Se encuentran excluidos de esta prestación los gastos de prótesis de cualquier tipo, así como tratamientos de endodoncia (Ej: tratamientos de conducto o canal).
 - g) **Hospitalizaciones:** cuando los médicos designados por **la prestadora** así lo prescriban, se procederá a la hospitalización en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio de **la prestadora**. Dicha hospitalización estará a cargo de **la prestadora** durante todo el tiempo de vigencia de la cobertura y siempre dentro del límite de gastos de asistencia médica contratado y que se especifica en el **cuadro de prestaciones**.
 - h) **Días complementarios por hospitalización:** Cuando el beneficiario se encuentre hospitalizado y no obtenga el alta médica brindada por el equipo médico de **la prestadora** y la vigencia de su cobertura hubiera finalizado, la prestación se extenderá

por el plazo complementario de 5 días adicionales indicado en la cláusula 4) siempre y cuando el límite de asistencia médica no haya sido agotado.

- i) **Intervenciones quirúrgicas:** cuando sean autorizadas por el Departamento Médico y la Central Operativa de **la prestadora** en los casos de emergencia que requieran urgentemente este tratamiento.
 - j) **Terapia intensiva y unidad coronaria:** cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones lo requieran, y siempre con autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de **la prestadora**, se proveerá este tipo de tratamiento.
 - k) **Traslados sanitarios:** en casos de emergencia, la prestadora organizará el traslado al centro asistencial más próximo para que el beneficiario herido o enfermo reciba atención médica. En caso que el médico tratante aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado y previa autorización del Departamento Médico de la prestadora, se procederá a la organización del mismo según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa **de la prestadora**. Únicamente razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de la prestadora serán tenidas en cuenta para decidir la procedencia y/o urgencia del traslado del beneficiario. Siempre que el médico tratante aconseje el traslado sanitario del beneficiario, éste deberá ser médica y científicamente justificado por escrito. Si el beneficiario o sus acompañantes decidieran efectuar el traslado dejando de lado la opinión del Departamento Médico de la prestadora, ninguna responsabilidad recaerá sobre la prestadora por dicha actitud, siendo el traslado, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del beneficiario y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra la prestadora. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en la cláusula m).
 - l) **Repatriaciones sanitarias:** Cuando el Departamento Médico de **la prestadora** estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del beneficiario como consecuencia de un accidente grave, la repatriación será efectuada según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por la Central Operativa interviniente hasta el país de residencia habitual del beneficiario. Esta repatriación deberá ser autorizada por escrito también por el médico tratante, y deberá contener el fundamento médico y científico para ello. Si el beneficiario o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión del Departamento Médico de **la prestadora**, ninguna responsabilidad recaerá sobre **la prestadora** por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del beneficiario y/o sus acompañantes. Cuando el beneficiario es repatriado con autorización de la prestadora, la prestadora sufragará los gastos de traslado de los restantes beneficiarios acompañantes en el medio que la prestadora considere más adecuado y sujeto a disponibilidad, hasta el domicilio de residencia habitual. Este beneficio aplica hasta el límite de Gastos de Asistencia Médica.
 - m) **Límite de gastos de asistencia médica por enfermedad o accidente:** el monto de gastos por todos los servicios detallados en la presente cláusula tiene un límite máximo por viaje, impuestos incluidos, cuyo valor se especifica en el **cuadro de prestaciones**. Los límites de gastos de asistencia médica por enfermedad y accidente indicados en el punto anterior no son acumulativos, aplicando en forma excluyente sólo uno de los mismos de acuerdo a la causa de la Asistencia. Queda establecido que todos los gastos incurridos en un mismo viaje por cualquiera de los conceptos arriba detallados serán incluidos dentro del límite máximo establecido en la cláusula m). Una vez agotado el límite correspondiente, cesará toda responsabilidad por parte de **la prestadora**, no teniendo derecho el beneficiario a ninguna prestación ni reembolso relacionado con los servicios cuyo límite de gastos ha sido agotado.
- 9) **Envío de medicamentos:** **La prestadora** se encargará únicamente del envío de medicamentos urgentes de uso habitual del beneficiario fuera de su país de residencia, siempre que los mismos no pudieran ser obtenidos localmente o substituidos por otros. Será por cuenta del beneficiario el importe de dichos medicamentos y los gastos, impuestos y derechos de aduana relativos a su importación.
- 10) **Repatriación o traslado de restos:**
- a) En caso de fallecimiento del beneficiario durante un viaje al exterior, **la prestadora** organizará y tomará a su cargo, por el medio que considere más conveniente, los gastos de fétetro, de traslado o cremación en el lugar del hecho, trámites administrativos (en lo que esté a su alcance) y transporte hasta el punto de ingreso a su país de residencia. La prestadora no será responsable de reembolso alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que la prestadora. Este servicio se brindará únicamente si la intervención de la prestadora es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. Se encuentran excluidos de la prestación asistencial los traslados cuando la muerte esté relacionada o se produzca a causa de cualquier patología mencionada en la cláusula de exclusiones del presente Endoso.
 - b) En caso de deceso del beneficiario y si este hubiera viajado sin acompañantes y se encontrara solo en destino, la prestadora abonará los gastos de traslado y alojamiento de un familiar (desde el país de residencia del beneficiario) para que pueda realizar los trámites y gestiones necesarias. Los tickets serán en clase económica y estarán sujetos a disponibilidad de la aerolínea. Por concepto de hotel (alojamiento sin extras) la prestadora asumirá hasta US\$150 (ciento cincuenta dólares estadounidenses) por noche, por un máximo de 3 (tres) noches en el ámbito internacional.
- 11) **Acompañamiento de menores:** Si un beneficiario viajara como única compañía con uno o más menores de 16 años y se encontrara imposibilitado para ocuparse del/los mismo/s por causa de enfermedad o accidente o traslado de este, la prestadora organizará su regreso y pagará la tarifa aérea en clase económica para su retorno al país de residencia en caso que no pueda hacer uso de su boleto original, de igual forma, la prestadora organizará el desplazamiento sin cargo de un acompañante, a su exclusivo criterio, para que el mismo acompañe únicamente al/los menor/es de regreso a su país de residencia. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.
- 12) **Traslado de familiar en caso de hospitalización:** En caso de que la hospitalización de un beneficiario autorizada por la prestadora sea superior a 5 días corridos, la prestadora se hará cargo de un billete aéreo, clase económica ida y vuelta, sujeto a disponibilidad de lugar, para que un familiar del beneficiario, también residente en la República de Panamá lo acompañe,

siempre que el mismo haya viajado sin acompañantes y se encuentre solo en el extranjero al tiempo de la hospitalización. Este beneficio se otorgará hasta el plazo extendido para servicios cubiertos en curso estipulado en este Endoso. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

- 13) **Gastos de hotel por convalecencia del Beneficiario:** La prestadora reintegrará gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para el beneficiario luego de una hospitalización, con autorización del Departamento Médico de la prestadora, siempre que dicha hospitalización haya sido organizada y a cargo de la prestadora y obligue al beneficiario a prolongar la duración de su viaje. El monto económico por día y la cantidad de días a cargo de la prestadora están detallados en el cuadro de prestaciones.
- 14) **Gastos de hotel familiar acompañante:** la prestadora cubrirá los gastos de hotel (sin extras, es decir solamente alojamiento) del acompañante de viaje beneficiario de la prestación prevista en la cláusula 12) cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para el usuario beneficiario luego de una internación que debe haber sido por un período mínimo de 5 días corridos, con autorización del Departamento Médico de la prestadora y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la prestadora. El monto económico por día y la cantidad de días a cargo de la prestadora están detallados en el cuadro de prestaciones.
- 15) **Regreso anticipado del beneficiario:**
 - a) En caso de ocurrencia de robo con violencia de puertas o ventanas, incendio o explosión en el domicilio real del beneficiario, con riesgo a producirse mayores daños, la prestadora tomará a cargo los gastos de regreso hasta el domicilio siniestrado (siempre en el país de residencia del beneficiario). Si la vivienda perteneciera a dos o más beneficiarios del servicio, la prestadora tomará a su cargo solamente el regreso de uno solo de ellos. Se entiende por gastos de regreso el costo de un pasaje de vuelta desde el país donde se encuentre el beneficiario hasta el domicilio siniestrado. La prestadora exigirá al beneficiario el reembolso del pasaje no utilizado por él, a efectos de su devolución a favor de la prestadora. El beneficiario deberá presentar la denuncia policial correspondiente.
 - b) En caso de fallecimiento de un familiar directo del beneficiario (padre/s, cónyuge, hijo/s, hermano/s) la prestadora tomará a su cargo los gastos de traslado hasta su domicilio habitual por el medio que la prestadora considere más conveniente y sujeto a disponibilidad. En todos los casos se exigirá a los familiares el reembolso del/los pasajes no utilizados por el beneficiario, a los efectos de su devolución a favor de la prestadora. Asimismo, se deberá acreditar el vínculo de parentesco. El límite del beneficio corresponde al costo de un boleto aéreo de clase económica o el costo generado por el cambio de fecha.
- 16) **Localización de equipaje:** La prestadora asistirá al beneficiario con todos los medios a su alcance para localizar equipajes extraviados que hayan sido despachados en la bodega del mismo vuelo o embarque en el que viaja el beneficiario, sin que esto implique ninguna responsabilidad por parte de la prestadora.
- 17) **Compensación complementaria por pérdida de equipaje:** Si al arribo de un vuelo internacional o de la conexión inmediata del mismo, la línea aérea no le entregara al beneficiario alguno de los bultos componentes de su equipaje registrado y debidamente despachado, y dicho bulto tampoco hubiera podido ser localizado por nuestro servicio según se detalla en la cláusula 16), la prestadora abonará al beneficiario una compensación complementaria a la abonada por la línea aérea, calculada como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea por cada kilogramo de bulto extraviado e indemnizado y el máximo de US\$40 (cuarenta dólares estadounidenses) por kilogramo, y hasta el tope máximo que se detalla en el cuadro de prestaciones.
 - a) Forma de pago: La Prestadora resarcirá al beneficiario en la moneda de curso legal del país en que se abone el reembolso, al tipo de cambio oficial vigente al día anterior al pago.
 - b) Para la procedencia de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones: i) Que la prestadora haya sido notificada del hecho por el beneficiario dentro de las 48 horas de emitido el P.I.R (Property Irregularity Report) o formulario de denuncia ante la compañía aérea. ii) Que el beneficiario haya despachado su equipaje en la bodega del mismo vuelo en que viaja, constando en su ticket de embarque, y efectúe la denuncia por falta de entrega a la línea aérea responsable a su llegada a destino. iii) Que la pérdida del equipaje ocurra entre el momento en que el mismo es entregado al personal autorizado de la compañía aérea al ser embarcado y el momento en que deba ser entregado al pasajero al finalizar el vuelo. iv) En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que figuren como damnificados en la denuncia por falta de entrega a la línea aérea, que incluya los correspondientes números de billetes de pasaje (nombre y número de billete de pasaje) de cada damnificado. v) Se deja constancia que siendo esta indemnización ofrecida complementaria a la indemnización otorgada por la línea aérea al beneficiario, será condición indispensable para su pago la presentación de la constancia original extendida por la compañía responsable dentro de los 30 días posteriores, que acredite haber abonado al beneficiario damnificado la correspondiente indemnización, así como copia de la denuncia (Formulario P.I.R.) emitida a nombre del beneficiario y consignado el número de billete de pasaje correspondiente al beneficiario y la cantidad de kilos faltantes, el/los billetes de pasaje y el/los tickets de equipaje consignados en la documentación.
 - c) Exclusiones del beneficio: i) En ningún caso la prestadora responderá por faltantes y/o daños totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en la/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo. ii) El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por viaje, independientemente del número de pérdidas sufridas. iii) Si el reclamo efectuado por el beneficiario a la línea aérea fuera indemnizado totalmente por la misma, el beneficiario no será acreedor a ningún beneficio por parte de la prestadora. En ningún caso la compensación por pérdida de equipaje, sumada a la

indemnización recibida de la línea aérea excederá el monto declarado oportunamente o reclamado en la denuncia presentada a la línea aérea por el beneficiario, y si así sucediera la compensación a cargo de **la prestadora** se limitará consecuentemente. iv) Las pérdidas verificadas en vuelos de cabotaje. v) Las personas que no tengan derecho al transporte de equipaje.

- 18) **Transmisión de mensajes urgentes:** la prestadora se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados de los beneficiarios, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones de esta modalidad.
- 19) **Contacto con su Médico de Cabecera:** si por solicitud del beneficiario que, habiendo sufrido un accidente o una enfermedad originada o no por una pre-existencia, requiere un contacto con su médico de cabecera, la prestadora pondrá a su disposición el Servicio al Cliente para localizarlo y cubrirá los gastos originarios para efectuar el contacto telefónico.
- 20) **Asistencia legal:** la prestadora pondrá a disposición del beneficiario que lo solicite un abogado que se haga cargo de su defensa civil o criminal con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. La prestadora se hará cargo de un importe destinado a cubrir el pago de los honorarios de dicho abogado hasta el límite máximo que se detalla en el cuadro de prestaciones. La asistencia no se brindará ni se reconocerá importe alguno en caso de que el beneficiario utilice un profesional que no fuera designado o autorizado fehacientemente por la prestadora.
- 21) **Anticipo de fondos para fianza:** en aquellos casos en que se inicie contra el beneficiario algún proceso judicial, civil y/o criminal, en donde se le impute responsabilidad por algún accidente de tránsito, la prestadora adelantará ante el Tribunal correspondiente los gastos de fianza si el beneficiario fuera detenido y a efectos de lograr su libertad condicional, hasta el monto máximo indicado en el cuadro de prestaciones. La suma adelantada será considerada como préstamo y el beneficiario se obliga a devolverla a la prestadora lo antes posible y siempre dentro de los 90 días corridos de otorgada. El préstamo indicado será otorgado al beneficiario, previa caución real o personal que deberá prestar a satisfacción de la prestadora.
- 22) **Asistencia en caso de extravío de documentos:** la prestadora asesorará al beneficiario en el caso que haya extraviado sus documentos y/o sus tarjetas de crédito.
- 23) **Exclusiones a los servicios asistenciales:** Se encuentran excluidos de toda prestación asistencial, y bajo todo supuesto, el tratamiento y/o gastos de los eventos que se detallan a continuación:
 - a) Enfermedades benignas o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.
 - b) Enfermedades preexistentes con la definición y alcances previstos en la cláusula 2.b).
 - c) De las recaídas y convalecencias de toda afección contraída antes de la fecha de inicio del viaje.
 - d) Enfermedades crónicas y/o agudas contraídas antes del viaje, ya sea el control como sus consecuencias.
 - e) Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos, acupuntura, fisio-kinesioterapia fuera de lo expresamente indicado en la cláusula 8), masoterapia, curas termales; podología, tratamientos con medicinas no convencionales o alternativas, cirugías plásticas estéticas o reparadoras, cura de reposo.
 - f) Tratamiento de trastornos psíquicos, enfermedades mentales o psicopáticas, enfermedades o accidentes producidos por la ingestión de drogas en cualquiera de sus variantes (narcóticos, barbitúricos, así como cualquier automedicación sin receta médica que la avale) o bebidas alcohólicas, adicciones de cualquier naturaleza.
 - g) Tratamiento de enfermedades infecto contagiosas de denuncia obligatoria a autoridades sanitarias para aislar o poner en cuarentena, de las infecciones producidas por el Virus de Inmunodeficiencia Humana (HIV) o variantes incluyendo el Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), el complejo Relacionado o enfermedades relacionadas.
 - h) Enfermedades con compromiso inmunológico, sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento, oncológicas, diabetes, desórdenes cardiovasculares incluyendo hipertensión, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean conocidas o no por el beneficiario.
 - i) Partos y estados de embarazo, a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible.
 - j) Aborto cualquiera sea su etiología (por ejemplo, embarazo ectópico).
 - k) Enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia o criminales del beneficiario, sean en forma directa o indirecta; tentativas de suicidio, autodestrucción, lesiones auto infligidas o cualquier intento de ello, ya sea en posesión de las facultades mentales o no, y sus consecuencias; suicidio; imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, conducidos por el beneficiario o por un tercero, incluso excursiones contratadas.
 - l) Enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos hechos por profesionales o instituciones de salud no pertenecientes a equipos médicos indicados por la prestadora y/o tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al inicio del viaje, produzcan consecuencias durante el mismo.
 - m) Consecuencias derivadas de la participación del beneficiario en competencias deportivas (sean estas amateurs o profesionales).
 - n) Consecuencias derivadas de la práctica de deportes peligrosos (sea o no profesional) tales como buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, boxeo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua, surf, navegación en corrientes rápidas (balsas, gamones, etc.) bungee-jumping, aviación, rugby, así como deportes invernales como ski, snowboard, etc., practicados fuera de pistas reglamentarias.
 - o) Accidentes o las consecuencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, cualquier clase de competencia o exhibición de pericia o velocidad con vehículos mecánicos.

- p) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia de catástrofes climáticas de cualquier tipo, eventos climáticos fortuitos o hechos de fuerza mayor tales como fenómenos sísmicos, terremotos de cualquier intensidad, inundaciones, huracanes, avalanchas y otros fenómenos atmosféricos, acontecimientos catastróficos originados por la energía atómica.
- q) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido por actos que impliquen alteración del orden público por cualquier causa, guerra civil o internacional declarada o no, rebelión, sedición, motín, tumulto popular, invasión, hostilidades (guerra declarada o no), revolución, insurrección militar o usurpación del poder, vandalismo, guerrilla o terrorismo tanto en condición individual como general cualquiera sea su exteriorización (física, química o biológica), movilizaciones de carácter político o gremial (huelgas; lock out); secuestros, duelo, riña.
- r) Enfermedades ocurridas durante un viaje realizado contra prescripción médica.
- s) Tratamientos que se encuentren en cualquier fase de investigación o experimental, sin limitación alguna (por ejemplo: drogas, prótesis, procedimientos, etc.), por lo que el beneficiario deberá abstenerse de optar por la utilización de los mismos, aún en el caso de que el prestador que lo aplique fuera contratado por la prestadora.
- t) Accidentes que el beneficiario, por acción u omisión, provoque dolosamente o con culpa grave, o que el beneficiario sufra en empresa criminal. A los efectos de esta cláusula se entiende por "culpa grave" la acción groseramente negligente cometida por el beneficiario, cuyo resultado, de obrar de esa manera, hubiera sido previsto por cualquier persona razonablemente diligente.
- u) Actos ilícitos del beneficiario, contrarios a la Ley del país en el cual la enfermedad o lesión ocurre, inclusive la conducción de cualquier tipo de vehículo con un nivel de alcohol en la sangre más alto que el permitido.
- v) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia de la participación del beneficiario en la prueba de prototipos de aviones, automóviles u otros vehículos de propulsión mecánica, intervención en ascensiones aéreas (excepto aerosillas o funiculares) o en operaciones o viajes submarinos, uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros, o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.
- w) Accidentes, enfermedades y todo hecho producido como consecuencia del desempeño de las profesiones de acróbata, domador de potros o fieras y tareas de manipuleo de explosivos o exposición a radiaciones atómicas.
- x) Chequeos, tratamientos prolongados y visitas médicas de control que no sean consecuencia de la patología que motivó la consulta y/o correspondan a dolencias preexistentes o expresamente excluidas; los chequeos médicos de rutina o cualquier otro examen en los cuales no existan indicaciones de trastornos de salud.
- y) Visitas a profesionales o especialistas cuando el objeto es la reposición de medicamentos, lentes, lentes de contacto, etc. por pérdida, robo u olvido de los mismos, exámenes médicos preescolares/universitarios, aplicación de vacunas, descartables, toda práctica de enfermería (acompañamientos, aplicaciones inyectables, nebulizaciones, drenajes, vendajes, curaciones, controles de glucosa, de presión, etc.).
- z) Gastos de prótesis y órtesis (implantes internos y permanentes) de todo tipo, artículos de ortopedia, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, etc.
- aa) Los gastos de hotel y medios de transporte que no hayan sido expresamente autorizados por la prestadora, así como los de restaurantes.
- bb) En los casos de hospitalización se encuentran excluidos los gastos extras (incluidos la diferencia de tarifa entre una habitación individual de una compartida) y de acompañantes.
- cc) Aquellos gastos de cualquier índole incurridos por el beneficiario a causa de incumplimiento o quiebra de compañías de transporte (marítimo, aéreo o terrestre), agencias de viaje u operadores con el que hubiera contratado su tour o excursiones.
- dd) En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base y/o que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con una dolencia previa, la prestadora queda relevada de prestar sus servicios. A tal fin la prestadora se reserva el derecho de estudiar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

PARTE IV – Consideraciones adicionales

- 24) **Franquicia o deducible a cargo del beneficiario:** Los servicios asistenciales podrán tener una franquicia o deducible a cargo del beneficiario para cada evento producido durante el viaje, cuyo importe se especifica en el cuadro de prestaciones. Del total de gastos que se generen por cada evento durante el viaje, el importe de la franquicia o deducible corre a cargo del beneficiario. Una vez deducido este importe, la prestadora asumirá los gastos hasta el límite de asistencia establecido en el cuadro de prestaciones.
- 25) **Servicios no acumulativos:** En ningún caso **la prestadora** prestará los servicios de asistencia al viajero establecidos en el presente Endoso ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo cuando el beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa de asistencia en viaje, antes, durante o después de haberlas solicitado a **la prestadora**.
- 26) **Reserva:** En los lugares donde por falta de infraestructura adecuada, o por ser despoblados o alejados de zonas urbanas, no fuere posible prestar una asistencia inmediata, o en los lugares donde **la prestadora** no tenga prestadores directos, **la prestadora** procederá a cubrir los gastos por vía de reembolso, siempre de acuerdo con los topes y limitaciones establecidas en el presente Endoso. Asimismo, el beneficiario deberá siempre solicitar la previa autorización de **la prestadora** antes de incurrir en gastos. **La prestadora** se reserva el derecho de exigir al beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado indebidamente en caso de haberse prestado servicios no contratados o en forma diferente a lo establecido. El tipo de cambio a aplicarse en tales supuestos será el vigente al momento del reembolso en favor de **la prestadora**.

- 27) **Hechos de fuerza mayor:** La prestadora queda eximida de toda responsabilidad cuando por circunstancias de casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como guerra, huelgas, actos de sabotaje, etc., les fuera imposible prestar los servicios en el tiempo y la forma pactada. Cuando se produjeran circunstancias de esta naturaleza, la prestadora se compromete a efectuar sus compromisos dentro del menor plazo que fuere posible.
- 28) **Subrogación:** Cuando las prestaciones establecidas en este Endoso estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros o cualquier otro medio, el beneficiario se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes, funcionando los beneficios otorgados por este servicio en exceso de los pagos que el beneficiario reciba de dichos aseguradores u otros prestadores. Asimismo, la prestadora se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención, los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el beneficiario o sus herederos, hasta el costo total de los servicios por ella suministrados. El beneficiario se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de la prestadora dentro de las 48 horas corridas de intimado el beneficiario al efecto.
- 29) **Cúmulo por evento:** en caso de accidente que involucre y afecte a más de un beneficiario, la responsabilidad máxima de la prestadora y el límite de gastos detallado en la presente no excederá en conjunto y para todos los beneficiarios que se vean involucrados la suma por evento de US\$500.000, importe que se distribuirá entre todos los beneficiarios a prorrata, manteniéndose el límite máximo por persona que corresponda según el producto contratado para cada beneficiario.
- 30) **Jurisdicción:** Para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación contractual entre los beneficiarios y **la prestadora**, queda pactada la aplicación de la legislación panameña y la jurisdicción de los tribunales de la Ciudad de Panamá.
- 31) **Atención médica en Estados Unidos de Norteamérica:** en caso de ser atendido por un profesional, hospital o emergency room en los Estados Unidos, no debe sorprenderse si al regresar a su país recibe las facturas por cargos de la sala de emergencia, radiografías, estudios especializados, etc. Según el criterio administrativo del sistema de salud de Estados Unidos, primero debe recibir las facturas el paciente y luego la prestadora de Servicios. Esta rutina administrativa puede tomar un mes o más, hasta que el hospital envíe las facturas a nuestra Central Operativa. Si en el ínterin ha recibido dichas facturas, le rogamos se contacte telefónicamente con nuestras oficinas de representación local para verificar el estado de las mismas en nuestros registros.
- 32) **Solicitud de asistencia: Sr. Cliente** recuerde que ante cualquier situación por la que se requiera asistencia debe comunicarse en primer lugar con nuestra Operativa. Para ello marque el número del país donde se encuentra o, desde cualquier lugar del mundo, solicite a la operadora una llamada por cobro revertido al (+)5411-4323-7777; si llama de modo directo, el importe abonado le será reembolsado a su regreso.
También puede contactarse vía Skype a universalassistance-emergencias o por mail: asistencias@ua.com.ar.

Alemania	0800-182-6422	Israel	1809-455-511
Argentina	0800-999-6400	Italia	800-874-447
Argentina (*)	011-4323-7777	Japón	0053-153-0002
Australia	1800-339-364	México	800-123-3363
Bolivia	800-100-717	Nueva Zelanda	0800-450-376
Brasil	0800-761-9154	Panamá	00800-0540-510
Brasil (*)	11-4040-4337	Paraguay	009800-542-0051
Chile	1888-0020-0668	Perú	0800-54-248
Chile (*)	2-2495-6050	Portugal	800-854-006
China	4001-202-317	Puerto Rico	1877-274-9383
Colombia	01800-954-0511	Reino Unido	0808-101-2747
Costa Rica	0800-054-2044	República Dominicana	1800-751-3457
Cuba (*)	07-866-8527	Sudáfrica	0800-983-638
Ecuador	1800-102-028	Suecia	020-790-995
El Salvador	800-6757	Suiza	0800-563-806
España	900-995-476	Tailandia	001800-1562-050-547
España (*)	91593-4227	Uruguay	000-405-4085
Estados Unidos	1866-994-6851	Uruguay	02-903-0576
Estados Unidos (*)	1-305-590-8016	Venezuela	0800-100-5640
Francia	0800-912-831		

***Solicite a la Operadora Local una llamada por cobro revertido o llame en forma directa y el importe le será reintegrado a su regreso.**

Recuerde que los servicios médicos prestados a través de nuestra red de profesionales médicos, clínicas, sanatorios e instituciones de salud de acuerdo con la infraestructura sanitaria disponible en cada lugar; la Central Operativa coordinará la asistencia y le indicará a donde dirigirse. No está permitida la elección de profesionales o instituciones por parte del cliente, salvo en situaciones en las que el paciente no esté en condiciones de contactarse con la Central de Asistencia por tratarse de una emergencia en la que corre riesgo su vida. Las solicitudes de reembolsos por asistencias recibidas fuera de la red asistencial sin autorización de la prestadora serán denegadas.

En caso de imposibilidad de accionar a la Central Operativa por circunstancias de emergencias debidamente justificadas y si se asistiere de la red asistencial, los gastos serán pagados a los valores que Universal Assistance tiene pactados para dichas prestaciones a través de la red de prestadores.

Si usted está realizando un viaje en crucero y requiere asistencia estando en el mar, deberá atenderse con los médicos del barco y da a nuestra Central Operativa dentro de las 24 hs o al arribar al siguiente puerto.

Conserve los comprobantes, los importes abonados serán reintegrados a su regreso. Si el hecho sucede estando en tierra firme contactarse previamente con nuestra Central de Asistencia a fin de coordinar la atención.

La solicitud o consulta por reintegros puede enviarla a: reintegros@universal-assistance.com o bien comunicarse al (54-11) 432 de lunes a viernes de 9 a 15 horas.

Parte V – Terminación

El presente anexo está sujeto a las causales de terminación establecidas en el contrato póliza al cual se adhiere.

Parte VI – Primas

Las primas de este beneficio serán facturadas junto con las primas de la Póliza contratada, y tendrán las mismas fechas de vencimiento.

Vivir, Compañía de Seguros