

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



#### **Teléfonos de Emergencia:**

En forma directa por Cobro Revertido, desde cualquier parte del mundo al (+ 54 11) 4814-9051.

Alemania 0800-182- 5971 - Brasil 0800-892-3011 - Chile 18-8800-801-025 - Colombia 01800-9547074 - Costa Rica 0800-054- 2051 - EE.UU 1855-272-3511 - España 900-995-402 - Francia 0800913-276 - Israel 180-945-2074 - Italia 0800-875-396 - México 01800-123- 8729 - Nueva Zelanda 0800-451-860 - Perú 0800-54902 - Reino Unido 0808-1012-179 - República Dominicana 1-800-7513464 - Sudáfrica 0800-984-141 - Venezuela 0800-100-5604.

Los servicios de asistencia al viajero brindados por parte de EUROP ASSISTANCE ARGENTINA S.A., en adelante EUROP ASSISTANCE se rigen según la legislación vigente y por lo convenido en estas Condiciones Generales y Particulares del contrato que constituyen un todo unitario del servicio, que sólo se presta en casos de situaciones imprevistas de urgencia que se presenten en el curso de un viaje del beneficiario según la modalidad del producto contratado y no tienen como objeto el cuidado preventivo o curativo de la salud, ni se trata de un seguro, como tampoco una extensión o sustitución de programas de seguridad social o de medicina prepaga.

Por tratarse de un contrato de servicios orientado a la superación de emergencias en el marco de las prestaciones incluidas en la cobertura de cada producto, una vez se haya estabilizado la situación imprevista de urgencia que genere el uso del beneficio por parte del Titular, los gastos de tratamiento posterior en el lugar de origen, correrán por cuenta del beneficiario, con cargo a su seguro personal de salud tomado con terceros, fondos personales o a cualquier servicio de salud que tenga contratado.

#### **CONDICIONES GENERALES DE LA ASISTENCIA - IMPORTANTE:**

El tiempo para la coordinación y prestación del servicio dependerá de la complejidad de la misma y de las condiciones generales y particulares del país donde sean requeridas

#### **Disposiciones Generales:**

**A.-** Los servicios brindados por EUROP ASSISTANCE se prestarán únicamente al beneficiario o Titular de un Voucher de asistencia en viaje y son intransferibles a terceras personas, en adelante "el beneficiario". El Beneficiario es la persona que figura debidamente identificada con Nombre, Apellido y Documento o Pasaporte en el voucher de venta del Producto de asistencia en el cual se le asigna un número de beneficiario exclusivo, único e intransferible, por medio del cual se acreditará la titularidad de la asistencia contratada. . El Beneficiario deberá exhibir, cuando le sea solicitado, el voucher, como cualquier otro dato relativo a lugares y fechas del viaje objeto del servicio contratado. El beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales y Particulares, de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos: 1) El pago de los servicios contratados; y/o 2) Mediante el uso o intento de uso de cualquiera de los servicios contratados.

#### **B.- Voucher:**

Es el documento equivalente al producto de Asistencia contratado o al Voucher de Asistencia, según las modalidades de comercialización.

#### **C.- Edad:**

El Titular de un Voucher de asistencia será beneficiario de los servicios descriptos en el mismo, siempre que cumpla con el límite de edad indicado en las garantías particulares del producto contratado a la fecha de contratación del voucher. Desde los 76 años a 90 años, existen limitaciones y exclusiones detalladas en el voucher contratado.

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



#### **D.- Vigencia / Validez:**

Los servicios descriptos en las Condiciones Generales y en las Garantías Particulares tendrán validez solamente durante la vigencia indicada en el voucher de asistencia y en la zona geográfica de cobertura indicada en el mismo, conforme punto E – Validez geográfica, de las presentes condiciones generales y particulares. La vigencia se iniciará a partir de la fecha indicada como inicio del período de validez del servicio en el voucher y se extenderá por el período indicado. Será condición de validez del voucher de asistencia que el mismo esté abonado al inicio de vigencia. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los servicios detallados, a excepción de aquellas hospitalizaciones e/o internaciones autorizadas iniciadas o en curso al momento del fin de dicho lapso, en los cuales los servicios recientemente mencionados continuarán prestándose por un período complementario de diez (10) días a contar desde el momento de finalización de la vigencia del voucher, siempre y cuando el tope de cobertura no haya sido alcanzado.

Será condición de validez del voucher de asistencia que éste tenga un número válidamente asignado por EUROP ASSISTANCE, el cual puede ser verificado por el beneficiario comunicándose al teléfono de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE con anterioridad a la entrada en vigencia.

Por otra parte, el beneficiario podrá hacer hasta un (1) cambio de vigencia sin cargo respetando la cantidad de días contratados. Para hacer efectivo dicho cambio se deberá notificar a su entidad emisora con al menos 5 (cinco) días de anticipación al inicio de vigencia. En caso de que se incremente la cantidad de días de la emisión original, el beneficiario deberá abonar los días excedentes a las tarifas vigentes al momento de la emisión del nuevo voucher. En caso de que la cantidad de días sea menor a la original, no se realizará devolución alguna por dichos días de diferencia. El beneficiario no podrá realizar ampliación del producto de asistencia contratado, ni se procederá a la cancelación del voucher de asistencia por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el beneficiario prolongue en forma imprevista la vigencia de su viaje, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher, EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones, las cuales son a título enunciativo y no taxativo:

- a) El beneficiario no tendrá derecho de renovar su voucher de Asistencia si ha usado anteriormente los servicios de asistencia de EUROP ASSISTANCE durante la vigencia de su primer voucher.
- c) El beneficiario deberá solicitar la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original, indicando la cantidad de días que desea contratar, y debiendo informar si recibió asistencia o si está utilizando servicios de EUROP ASSISTANCE, que pudieran dar lugar en el futuro a una nueva solicitud de asistencia de su parte. El agente emisor está obligado a informar a EUROP ASSISTANCE, que se trata de una extensión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación.
- d) La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original.
- e) El beneficiario deberá designar a la persona que efectuará el pago correspondiente en las oficinas del Agente Emisor, y recibirá el nuevo voucher de asistencia o voucher que se emitirá y entregará en el mismo acto o donde EUROP ASSISTANCE lo considere más conveniente. EUROP ASSISTANCE no se hará cargo de enviar el nuevo voucher emitido al beneficiario.
- f) El período de vigencia del nuevo voucher de asistencia deberá ser inmediatamente consecutivo al del voucher original.
- g) El nuevo voucher de asistencia emitida en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizada bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo voucher de asistencia, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por EUROP ASSISTANCE.

#### **E.- Validez Geográfica:**

**Según la zona contratada en el Voucher, su validez será:**

- 1. Zona Internacional:** Cobertura Mundial.
- 2. Zona Latinoamérica:** Contempla servicios en América Latina y Caribe.

# **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

## **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



#### **4. Zona Nacional:** Contempla servicios en el país de residencia.

Estará excluido del presente voucher, todo servicio solicitado y/u originado dentro de un radio menor a 100 km del domicilio de residencia habitual del beneficiario.

La exclusión de cobertura aplicará también a Irán, Siria, Crimea, Bielorrusia, Crimea, Venezuela, Corea del Norte y Cuba en relación a ciudadanos de U.S.A., debido a que los mismos se encuentren sancionados en la máxima categoría por Estados Unidos, la Unión Europea y la ONU.

#### **F.- Procedimiento para solicitar asistencia:**

Para solicitar los servicios y antes de iniciar cualquier acción o comprometer cualquier gasto, el beneficiario o terceros en su nombre, deberán comunicarse con la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE (+54-11) 4814-9051 y/o desde cualquiera de los teléfonos informados en las presentes Condiciones Generales, WhatsApp (+54911) 3314-2044, o al correo electrónico email [operaciones@europ-assistance.com.ar](mailto:operaciones@europ-assistance.com.ar), pudiendo solicitar cobro revertido a la operadora internacional. De no poder contactarse por cobro revertido, el beneficiario deberá efectuar la llamada a su cargo y presentar los comprobantes de pago originales a EUROP ASSISTANCE para su reintegro, indicando su nombre, número de voucher, y período de validez del mismo, el lugar en que se encuentra, teléfono de contacto y el motivo de la solicitud de asistencia.

#### **G.- Obligaciones del Beneficiario:**

En todos los casos, el Titular se obliga a:

- 1) Solicitar primero y telefónicamente la autorización de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto. El incumplimiento de esta obligación eximirá a EUROP ASSISTANCE de cumplir con las prestaciones dispuestas a su cargo en estas Condiciones Generales y Particulares y/o cualquier responsabilidad frente al reclamo del beneficiario ante la falta de cobertura.
- 2) Si el beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse con ninguna Central operativa de EUROP ASSISTANCE, el Titular podrá recurrir al servicio médico más próximo al lugar donde se encuentre. En todos los casos, el beneficiario deberá notificar a la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, del inconveniente de emergencia dentro de las 24 horas siguientes de producido el evento como condición inexcusable para solicitar su posterior reintegro. Esta comunicación resulta imprescindible aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que EUROP ASSISTANCE no tomará a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE. En caso de que el pasajero se encuentre en un crucero, el beneficiario deberá dar cuenta a la central operativa de EUROP ASSISTANCE de los gastos incurridos en cuanto logre comunicación telefónica o toque el puerto inmediato siguiente, o con un máximo de 72 hs desde la fecha de desembarque.
- 3) EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Titular acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.
- 4) Aceptar las soluciones indicadas por las Centrales Operativas de EUROP ASSISTANCE. Permitir la repatriación a su país de origen siempre y cuando su estado de salud lo permita y en acuerdo con las indicaciones y prescripciones del cuerpo profesional de la central operativa de EUROP ASSISTANCE.
- 5) Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a rembolsar por EUROP ASSISTANCE y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita al Departamento Médico de EUROP ASSISTANCE autorizar la prestación de sus servicios o el pago de la asistencia prestada.
- 6) Entregar a EUROP ASSISTANCE, debidamente endosados el/los billete/s de pasaje que posea, en aquellos casos en que EUROP ASSISTANCE se haga cargo de la diferencia sobre el/los billetes de pasajes originales, o cuando EUROP ASSISTANCE proceda a la repatriación del beneficiario, ya sea en caso de accidente enfermedad o deceso.
- 7) Prescripción: Las obligaciones emergentes del contrato prescriben a los 30 días de finalizada la vigencia del voucher de asistencia. Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que EUROP ASSISTANCE asume a través de las presentes Condiciones Generales y Particulares, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

### Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE



improrrogable de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de expiración del plazo de vigencia consignado en el voucher respectivo. Transcurrido el plazo indicado, EUROP ASSISTANCE no responderá por los derechos no ejercidos dentro del mismo.

#### **H.- Obligaciones de EUROP ASSISTANCE:**

1) Las asistencias asumidas por EUROP ASSISTANCE sólo se prestarán en caso de emergencias en el marco de las prestaciones incluidas en la cobertura de cada producto y en accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas durante la vigencia del voucher contratado por el beneficiario y en las zonas geográficas de cobertura de acuerdo a lo dispuesto en punto E – Validez geográfica, de las Condiciones generales y particulares. Se aclara con fines interpretativos, que en las presentes Condiciones Generales y particulares se entiende por accidente un daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad del beneficiario, causado por un agente extraño, fuera de su control, externo, violento y visible, así como la lesión o dolencia provocada directamente por tal agente y en forma independiente de cualquier otra causa.

2) EUROP ASSISTANCE queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Titular sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: epidemias, endemias, pandemias, catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, etc. ; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, EUROP ASSISTANCE se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

3) En caso de **Enfermedad crónica o preexistente**, EUROP ASSISTANCE brindará **cobertura** exclusivamente a los beneficiarios cuyos Vouchers incluyan explícitamente tales circunstancias dentro de las características del producto contratado, y hasta los topes estipulados en cada caso.

#### **I.- Garantías Particulares (USD o € Euros):**

Las Garantías Particulares de los Productos se encuentran impresas en estas Condiciones Generales y Particulares vigentes a la fecha de contratación, están expresadas en valores de dólares de los Estados Unidos (USD) y de Euros (€) en los productos de zona Europa. Estas Garantías Particulares, contienen las características de cobertura y topes máximos para cada rubro del producto adquirido por el beneficiario, y le son entregadas entre otras constancias antes de su viaje adjuntos a , el teléfono de asistencia, el voucher de asistencia emitido con sus datos personales, formando todo parte integral del presente contrato. EUROP ASSISTANCE no cubrirá las asistencias una vez excedidos los topes máximos de cobertura dispuestos por las garantías particulares de cada plan.

**J.- Compensaciones y/o reintegros:** Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que correspondan ser abonadas por EUROP ASSISTANCE, en el marco del presente contrato, serán efectuados en moneda local. El tipo de cambio a aplicarse será el tipo de cambio vendedor del Banco de la Nación Argentina al cierre de la jornada del día. inmediatamente anterior a la fecha en que se haya efectuado el gasto.

**K.- Definiciones:** A los efectos que pudieran corresponder y para una mejor interpretación del presente contrato se describen algunas definiciones relacionadas con el mismo:

**a.- Titular o beneficiario:** Persona que figura debidamente identificada en el voucher de asistencia que contrata los servicios de EUROP ASSISTANCE.

**b.- Voucher:** Documento que se le entrega al Titular o Beneficiario antes de iniciar el viaje, cuando éste contrata los servicios de EUROP ASSISTANCE, equivalente al producto de Asistencia contratado. Dicho documento contiene los datos personales del Titular o Beneficiario, fecha de vigencia y demás especificaciones que hacen al producto adquirido, como así también un número de identificación otorgado por EUROP ASSISTANCE.

**c.- Accidente:** Daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad del beneficiario, causado por un agente extraño, fuera de su control, externo, violento y visible, así como la lesión o dolencia resultante, provocada directamente por tal agente y en forma independiente de cualquier otra causa.

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



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

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

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

**g.- Central Operativa:** La sede de EUROP ASSISTANCE, donde se reciben los pedidos del Beneficiario y se coordina la asistencia del mismo frente a un evento cubierto por el producto de Asistencia contratado.

**h.- Enfermedad crónica o preexistente:** enfermedades o anomalías de tratamiento médico y/o quirúrgico y sus complicaciones, las que por su historia natural requieren un período de tiempo científicamente establecido y el mismo haya comenzado con anterioridad al inicio del viaje, o hayan sido diagnosticadas o manifiestas con anterioridad al inicio del viaje, ya sea que fueran conocidas o no por el Beneficiario o el tutor en los casos de menores de edad.

La condición de Preexistente podrá ser verificada por la prestadora por todos los medios disponibles, incluyendo historias clínicas y/o declaración del estado de salud según formulario requerido por la Prestadora y/o legajos médicos en consultorios, clínicas, laboratorios, hospitales, examen médico u otro, para lo cual el Titular se compromete por medio de la presente a facilitar el acceso a la Prestadora a la documentación referida así como también autoriza expresamente por las presentes a la Prestadora a solicitar en forma directa a terceros cualquier tipo de información que pudiera ser conducente a los efectos de verificar la existencia o no de una Preexistencia.

**i.- Topes máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de EUROP ASSISTANCE, indicando en cada caso en particular y según el producto de asistencia contratado.

**j.- Médico tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la central operativa de EUROP ASSISTANCE que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.

**k.- Departamento médico:** Grupo de profesionales médicos de EUROP ASSISTANCE que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con el presente contrato.

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

**m.- Receptivos:** son aquellos vouchers que se emiten al arribo al país en donde los servicios serán brindados.

**n.- Cancelación de viaje:** Imposibilidad definitiva de iniciar la realización del viaje programado desde su país de origen.

**ñ.- Interrupción de viaje:** Cortar la continuidad del viaje por las causas mencionadas en estas condiciones generales.

**L.- Penalidades:** No serán reconocidas por EUROP ASSISTANCES las penalidades aplicadas por la agencia de viaje, cuando éstas penalicen de una forma más onerosa que las penalidades aplicables por el prestador turístico directo tales como Cruceros, Compañías aéreas, Hoteles y Operadores Mayoristas.

#### **M.- Descripción de los servicios de asistencia:**

**A continuación se detalla los servicios de asistencia cuyo alcance y límites corresponden a las determinadas según producto de asistencia contratado, cuyo detalle se encuentran indicados en el voucher contratado, donde se determinan las condiciones particulares de cada producto y su alcance.**

**(1) y (2) Asistencia médica por accidente o enfermedad, incluyendo:**

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

### Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE



- a. Consultas médicas:** se prestarán en caso de accidente o enfermedad repentina aguda e imprevista, siempre teniendo en cuenta que el objeto de este contrato no es el tratamiento definitivo, sino la continuación del viaje, vacaciones o la repatriación al país de origen, en donde el beneficiario podrá tratarse definitivamente. A partir de la primera asistencia el Titular deberá posteriormente comunicarse a la Central Operativa cada vez que requiera nueva atención médica; no interpretándose que la primera autorización es extensiva a las siguientes atenciones. En aquellos casos en que por circunstancias especiales no sea posible la remisión de un profesional médico para la atención del Beneficiario por la Central Operativa, EUROP ASSISTANCE procederá a reintegrar al Titular los gastos en los que hubiera incurrido para obtener la atención médica; ya sean honorarios médicos, prácticas hospitalarias y/o medicamentos, circunstancia que debe ser previamente evaluada y autorizada por la Central Operativa. Para los casos de reintegro el Titular deberá comprobar por medio fehaciente la imposibilidad de comunicarse con la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE; así como su obligación de acompañar todas las constancias médicas. - Los montos a los que se compromete EUROP ASSISTANCE son establecidos en los topes máximos según el plan adquirido por el Titular.
- b. Atención por especialistas:** Se prestara asistencia médica por especialistas cuando esta sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia y autorizada previamente por la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE.
- c. Exámenes médicos complementarios:** Se procederá a efectuar exámenes complementarios cuando sean indicados por el equipo médico de urgencia y autorizados por la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE.
- d. Terapia de recuperación física:** Si el departamento Médico de EUROP ASSISTANCE lo autorizara y habiendo sido prescripto por el médico tratante, EUROP ASSISTANCE tomara a su cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisioterapia, quinesioterapia, etc.
- d. Internaciones:** De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE así lo prescriba, se procederá a la internación del beneficiario en el Centro de Sanidad más próximo al lugar donde éste se encuentre. Dicha internación estará a cargo de EUROP ASSISTANCE durante todo el periodo de vigencia del voucher, más los días complementarios acordados en cada uno de los productos, a contar desde el momento de finalización de la vigencia del producto contratado. Los días complementarios comprenderán única y exclusivamente gastos de hotelería hospitalaria y siempre y cuando el "Monto Máximo Global" por asistencia médica indicado en si voucher no haya sido ya alcanzado.
- e. Intervenciones quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del beneficiario al país de origen del viaje. Si a juicio de los médicos reguladores de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE y de los médicos tratantes fuese posible el regreso al país de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del beneficiario al país de origen del viaje, quien podrá aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su Voucher de asistencia.
- f. Terapia intensiva y unidad coronaria:** Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la autorización del Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE correspondiente.
- g. Tope Máximo Global de cobertura:** Para los rubros de asistencia descriptos precedentemente en el punto 1 y 2 (Asistencia médica por accidente o enfermedad), ya sea que fueran brindados en forma conjunta o separada, se establece como tope máximos de cobertura del producto contratado. EUROP ASSISTANCE no cubrirá las asistencias una vez alcanzado el tope máximos de cobertura dispuesto por cada plan.
- h. Asistencia médica por accidente o enfermedad:** Queda entendido y convenido en estas Condiciones Generales que, en caso de un accidente que involucre a más de una persona en un mismo evento, la responsabilidad máxima de La Compañía por todas las personas involucradas no será mayor a U\$S 500.000.- (dólares Estadounidenses quinientos mil) en conjunto para los vouchers implicados.

#### **(3) Medicamentos Recetados:**

EUROP ASSISTANCE se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante y aprobado por el Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE. Los desembolsos realizados por el beneficiario para la compra y autorizados por la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE serán reintegrados dentro de los límites de

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



cobertura, una vez retornado al país de origen del viaje, contra la presentación de la prescripción médica y facturas originales. EUROP ASSISTANCE no asumirá en ningún caso el costo de medicamentos no prescritos por el profesional médico interviniente, no relacionados con la asistencia requerida, ni los destinados al tratamiento de patologías preexistentes, salvo que el producto específicamente así lo contemple

#### **(4) Odontología de urgencia:**

Si como consecuencia de afecciones inesperadas tales como trauma, infección, dolor o inflamación; el Titular requiera asistencia odontológica, deberá comunicarse con la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE a fin de requerir la autorización correspondiente.- EUROP ASSISTANCE se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria, hasta el tope máximo establecido de acuerdo al plan contratado.- EUROP ASSISTANCE no asume costo alguno por tratamientos estéticos, reposición de piezas dentales y/o implantes.-

#### **(5) Traslado sanitario y repatriación sanitaria:**

En caso de emergencia y si la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE lo juzga necesario, se organizará el traslado del beneficiario al Centro de Sanidad más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Cuando el Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, acorde con el médico tratante, estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del Titular, esta se efectuará en avión de línea aérea comercial o por el medio de transporte que considere más adecuado, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, sujeto a espacio de asientos, hasta el país de residencia del Titular. El beneficiario deberá entregar a EUROP ASSISTANCE, debidamente endosados el/los billete/s de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna.

#### **(6) Traslado y Gastos de hotel de un familiar en caso de hospitalización:**

En caso de estar contemplado y alcanzado por las condiciones particulares del producto adquirido y ante la hospitalización de un Titular de asistencia, viajando no acompañado, fuese superior a ocho (8) días calendarios, EUROP ASSISTANCE se hará cargo de un billete aéreo de ida y regreso, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un solo familiar de compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano. En caso de ser contemplado en las Garantías Particulares del producto contratado, el beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, hasta el tope indicado en el voucher contratado bajo el ítem "Gastos de Hotel Acompañante", con un máximo de U\$S 150.- (Dólares estadounidenses cinco cincuenta) por día hasta un máximo de (10) diez días. Es requisito para acceder a este beneficio, que la enfermedad o accidente esté amparada dentro la vigencia del voucher; que el médico tratante junto con el departamento médico de EUROP ASSISTANCE recomiende la necesidad de recuperación con un acompañante por motivos médicos.-

Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotel, se entiende que los mismos estarán limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería u otro cualquiera.

#### **(7) Gastos de hotel por convalecencia:**

Cuando de acuerdo con el Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, el beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y a su salida deba obligatoriamente guardar reposo, EUROP ASSISTANCE cubrirá los gastos de hotel en caso que este alcanzado por las condiciones particulares del producto y hasta el monto indicado en las Garantías Particulares, con un máximo de diez (10) días, lo que ocurra primero.

Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entiende que los mismos estarán limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería u otro cualquiera.

#### **(8) Acompañamiento de menores:**

Si un beneficiario viajara como único acompañante de menores de quince años también beneficiarios de un voucher de asistencia de EUROP ASSISTANCE y por causa de enfermedad o accidente, constatado por el Departamento Médico, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, EUROP ASSISTANCE organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el país de residencia habitual, por el medio que considere más adecuado.

#### **(9) Repatriación funeraria:**

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



En caso de fallecimiento del beneficiario durante la vigencia del voucher a causa de un evento no excluido en las Condiciones generales y particulares, los familiares podrán optar por una de las dos alternativas siguientes:

a) EUROP ASSISTANCE organizará y sufragará la repatriación de los restos mortales del beneficiario, tomando a su cargo los gastos de féretro (obligatorio para transportes aéreos), trámites administrativos y transporte de los restos mortales, por el medio que considere más conveniente hasta el país de residencia permanente del fallecido hasta un tope especificado en las Garantías Particulares.

b) EUROP ASSISTANCE se hará cargo de los gastos de incineración y traslado de cenizas por el medio que considere más conveniente hasta el país de residencia permanente del fallecido, hasta el tope especificado en el producto contratado. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados en el país destino de los restos mortales e inhumación no estarán a cargo de EUROP ASSISTANCE.-

#### **(10) Regreso anticipado por enfermedad, accidente y/o fallecimiento de un familiar:**

Si el Titular se viere obligado a retornar al país de origen del viaje o al lugar de residencia (siempre que el viaje tenga como destino el mismo país de residencia) por enfermedad grave, accidente y/o fallecimiento de un familiar directo, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano allí residente, EUROP ASSISTANCE tomará a su cargo, si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, la diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso del beneficiario, o en su defecto el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el beneficiario se encuentre hasta el país de origen del viaje. Son requisitos para obtener el reintegro: Acreditar con certificado médico la ocurrencia del accidente o enfermedad, así como la recomendación médica de adelantar el regreso al lugar de residencia del Titular; o al lugar de emisión del voucher. Si se tratara del fallecimiento del cónyuge o familiar del Titular, deberá acreditarse el vínculo que se trate con las correspondientes actas, ya sea de matrimonio o nacimiento; y la partida de defunción.- El boleto original debe ser ida y vuelta; y expedido con fecha fija.- Acreditar la diferencia abonada a la aerolínea.-

Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que comporte la no utilización del billete de transporte inicialmente previsto por el beneficiario, EUROP ASSISTANCE recuperará siempre dicho billete de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de Asistencia.

#### **(11) Regreso anticipado por siniestro:**

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un beneficiario, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, EUROP ASSISTANCE tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el beneficiario se encuentre hasta el país de origen del viaje. Esta solicitud de Asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en las oficinas de EUROP ASSISTANCE del original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. Ver otra forma de comunicación fehaciente del hecho. Por ejemplo que remita por fax y luego acredite original.

#### **(12) Viaje regreso por enfermedad del Titular.**

a) **EUROP ASSISTANCE** se hará cargo de la diferencia de costo del pasaje aéreo de regreso del Titular, cuando éste sea de ida y vuelta y de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha por razones de enfermedad o accidente del Titular, habiendo sido asistido por **EUROP ASSISTANCE** y con autorización de la Central Operativa correspondiente.

b) Sin perjuicio de lo mencionado en el apartado a) anterior, si el Titular de un voucher de asistencia en Cruceros no pudiera continuar el itinerario previsto por razones de enfermedad o accidente, **EUROP ASSISTANCE** tomará a su cargo el costo de un pasaje de regreso al puerto de embarque o bien al próximo puerto previsto (por el medio que resultare más apropiado). Para la procedencia de este beneficio será necesario que la Central Operativa haya estado involucrada en la coordinación de la asistencia desde un primer momento y que exista autorización médica a tal fin.

Tanto para **a)** como para **b)** precedentes quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en las "Exclusiones Generales" de estas Condiciones Generales. Las circunstancias que den lugar a este beneficio serán comprobadas y aceptadas a



## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



exclusivo criterio de **EUROP ASSISTANCE**. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el **cuadro de prestaciones**.

#### **(12 BIS) Gastos por vuelo demorado o cancelado:**

Si el vuelo del beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente para él y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, EUROP ASSISTANCE reintegrará hasta el tope de cobertura convenido, por gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizados durante la demora y contra presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del beneficiario. Para percibir este reembolso, el beneficiario deberá haber contactado previamente la central operativa de EUROP ASSISTANCE. Este servicio no se brindará en la ciudad de inicio ni destino final del viaje del beneficiario. Sólo se prestará en una ciudad de tránsito y nunca si el Titular viajara con un billete sujeto a disponibilidad. No obstante, si la permanencia en una ciudad de conexión provocada por la demora o cancelación del vuelo original, fuera superior a 6 hs., también aplicará la presente prestación.

En caso que la demora del vuelo fuera superior a seis horas y provocara la pérdida del embarque de un crucero previamente contratado, se cubrirá el ticket aéreo hasta el aeropuerto más cercano al próximo puerto del itinerario del crucero contratado.

#### **(13) Gastos de Cancelación de Viajes:**

**13- A)** EUROP ASSISTANCE sufragará, los gastos de cancelación de un viaje abonados por el beneficiario y el monto correspondiente a los tickets aéreos sin cambio de fecha ni devolución, siempre que el beneficiario haya cancelado su viaje por justa causa y haya adquirido su Voucher con al menos quince (15) días de anticipación a su partida, y dicha adquisición sea en la misma fecha en que se emitió la factura correspondiente a la compra o primer pago de su viaje a la agencia, aerolínea o naviera, involucrando a uno o varios prestadores (Billete aéreo / Hotel / Cabaña o inmueble de alquiler vacacional / Cruceros) y que dicho voucher tenga una vigencia igual o mayor a la duración total del viaje contratado.. EUROP ASSISTANCE pedirá al beneficiario al momento de autorizar el reintegro de gastos, los comprobantes de venta de los prestadores del viaje. Se deducirá de la indemnización cualquier reintegro que el beneficiario poseedor de un voucher haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. El reintegro máximo se limita al tope de cobertura contratada para este rubro. La contratación del producto TOTAL CANCELLATION deja sin efecto este beneficio. El beneficiario deberá presentar los comprobantes de venta de los prestadores del viaje y una declaración jurada de que: 1). no recibió ningún otro reintegro; o 2). Adjuntar los comprobantes de los reintegros recibidos.

El beneficiario deberá además presentar un certificado de las compañías prestadoras indicando que no recibió ningún reintegro, o indicando la penalidad aplicada, o acreditando el reintegro recibido.

Son justas causas para acceder a los gastos de anulación de viaje contratado:

1. Fallecimiento del beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano
2. Accidente grave del beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización, y que a juicio del Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, imposibilite al beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el voucher contratado. Este Beneficio aplica si el evento y/o el alta médica ocurren dentro de los 15 días (corridos) anteriores al inicio del voucher y/o del viaje lo que suceda primero.
3. Enfermedad grave del beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización, y que a juicio del Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, imposibilite al beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el voucher contratado. Este Beneficio aplica si el evento y/o el alta médica ocurren dentro de los 15 días (corridos) anteriores al inicio del voucher y/o del viaje lo que suceda primero.
4. Citación como parte, testigo o jurado de un tribunal del beneficiario.

La vigencia de este derecho, comienza en el momento que el beneficiario adquiere su voucher de Asistencia, y finaliza en el momento del inicio del viaje, siempre que los eventos que justifiquen este servicio, ocurran con posterioridad a la contratación del mismo. El trámite de la presente prestación deberá ser solicitado únicamente por el beneficiario a las oficinas de EUROP ASSISTANCE por teléfono a más tardar 48 horas después que una de las justas causas se presente. EUROP ASSISTANCE

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



pedirá al beneficiario los justificantes legales y/o médicos. El beneficiario deberá presentar los comprobantes del abono al Agente de viajes, aerolínea o naviera; por la reserva o depósito dado en el momento de la adquisición del viaje y de notificación de éste indicando la pérdida de dicha reserva o depósito como consecuencia de su anulación.

#### **13-B) Total Cancellation- Garantía de Cancelación de viaje-**

EUROP ASSISTANCE sufragará, los gastos de cancelación de un viaje abonados por el beneficiario y el monto correspondiente a los tickets aéreos sin cambio de fecha ni devolución, siempre que el beneficiario haya adquirido su Voucher con al menos quince (15) días de anticipación a su partida y el mismo día o con un máximo de 5 días posteriores de haber reservado, señalado y/o pagado el programa turístico para su viaje en la agencia de viajes y/o operador turístico, aerolínea o naviera, involucrando a uno o varios prestadores (Billete aéreo/Hotel/Cabaña o inmueble de alquiler vacacional/Cruceros) y que dicho voucher tenga una vigencia igual o mayor a la duración total del viaje contratado.

EUROP ASSISTANCE pedirá al beneficiario al momento de autorizar el reintegro de gastos, los comprobantes de venta de los prestadores del viaje. Se deducirá de la indemnización cualquier reintegro que el beneficiario del voucher haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. El reintegro máximo se limita al tope de cobertura contratada para este rubro. El beneficiario deberá presentar los comprobantes de venta de los prestadores del viaje y una declaración jurada de que: 1). no recibió ningún otro reintegro; o 2). Detallando los reintegros recibidos.

El beneficiario deberá además presentar un certificado de las compañías prestadoras indicando que no recibió ningún reintegro, o indicando la penalidad aplicada, o acreditando el reintegro recibido.

Son justas causas para acceder a los gastos de anulación de viaje contratado:

1. Fallecimiento, accidente o enfermedad grave del beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización, y que a juicio del Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, imposibilite al beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el voucher contratado.
2. Citación como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Daños que por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso imprevisto.
5. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones legislativas y judiciales a nivel nacional o provincial.
6. Entrega en adopción de niño.
7. Quiebre o cese de actividades de la agencia que emitió el paquete turístico.
8. Citación por trasplante de un órgano o intervención quirúrgica grave del beneficiario, su cónyuge, o familiar directo en primer grado de consanguinidad.
9. Complicaciones del embarazo hasta la semana 32.
10. Anulación de la boda del beneficiario que estuviera prevista con anterioridad a la contratación del voucher.
11. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
12. En caso que sea denegada la visa para el país de destino del beneficiario y/o o acompañantes, que se encuentren en conjunto como beneficiarios de voucher.

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

### Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE



13. Si la persona que ha de acompañar al beneficiario en el viaje se viese obligada a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente, y que por tal motivo el beneficiario deba viajar sólo. Se entiende por acompañante la persona que comparte la misma habitación de hotel o la misma cabina de crucero, o un familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, también poseedora de un voucher de Asistencia en las mismas condiciones que el anterior.

La vigencia de este derecho, comienza en el momento que el beneficiario adquiere su voucher de Asistencia, y finaliza en el momento del inicio del viaje y/o servicio, lo que suceda primero, siempre que los eventos que justifiquen este servicio, ocurran con posterioridad a la contratación del mismo. El trámite de la presente prestación deberá ser solicitado únicamente por el beneficiario a las oficinas de EUROP ASSISTANCE por teléfono a más tardar 48 horas hábiles después que una de las justas causas se presente. EUROP ASSISTANCE pedirá al beneficiario los justificantes legales y/o médicos. El beneficiario deberá presentar los comprobantes del abono al Agente de viajes, aerolínea o naviera; por la reserva o depósito dado en el momento de la adquisición del viaje y de notificación de éste indicando la pérdida de dicha reserva o depósito como consecuencia de su anulación.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES.**

EUROP ASSISTANCE queda eximida de abonar resarcimiento por cancelaciones si las mismas se produjesen como consecuencia de:

- a) *Eventos no denunciados dentro de las 48 HS hábiles de ocurrido el evento que motivó la cancelación.*
- b) *No corresponderá indemnización por Total Cancellation para personas de 86 o más años de edad a la fecha de contratación del viaje.*
- c) *Uso de alcohol o alcoholismo, uso de drogas o drogadicción, utilización de medicamentos sin prescripción médica.*
- d) *Tentativas de suicidio, autodestrucción, lesiones o heridas auto infligidas o cualquier intento de ello*
- e) *Tampoco se reconocerá el beneficio cuando el motivo de la cancelación sea la no prestación del servicio contratado por causa de fuerza mayor, epidemias, endemias, pandemias o catástrofes climáticas.*
- f) *Enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia o criminales del Titular, 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; del suicidio del Titular*
- g) *Imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, del titular o su grupo familiar directo contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el Titular como por un tercero, incluso excursiones contratadas.*
- h) *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, inclusive alistarse en el servicio militar con cualquier fuerza armada de cualquier país u organismo internacional; 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*
- i) *Quiebra de Compañías Prestadoras de Servicios*
- j) *Enfermedades crónicas o preexistentes padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del voucher y/o del viaje, conocidas o no por el beneficiario, así como sus agudizaciones y consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje); salvo los productos que contemplen esta prestación.-*

**IMPORTANTE: MONTO MAXIMO DE TOTAL CANCELLATION POR EVENTO MÚLTIPLE.** La suma asegurada es por Titular. No obstante, en caso de un evento que involucre a más de un Titular y cualquiera sea la cantidad de Titulares involucrados en el mismo, la Responsabilidad máxima por todas los titulares afectados, no será mayor al monto de USD 20.000.- (Dólares Estadounidenses veinte mil) como máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida. La pretensión solicitada deberá efectuarse dentro de los 120 días de ocurrido el evento.

**13-C) Garantía Interrupción de viaje:** Cuando el titular haya tenido que interrumpir el viaje y regresar al país de origen por las causales indicadas más adelante. Aplica solamente en CAUSA JUSTIFICADA y no aplica en TODA CAUSA. Son justas causas para acceder a los gastos de anulación de viaje contratado:

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



1. Fallecimiento, accidente o enfermedad grave del beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización, y que a juicio del Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, imposibilite al beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el voucher contratado.
2. Citación como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Daños que por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso imprevisto.
5. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones legislativas y judiciales a nivel nacional o provincial.
6. Entrega en adopción de niño.
7. Quiebre o cese de actividades de la agencia que emitió el paquete turístico.
8. Citación por trasplante de un órgano o intervención quirúrgica grave del beneficiario, su cónyuge, o familiar directo en primer grado de consanguinidad.
9. Complicaciones del embarazo hasta la semana 32.
10. Anulación de la boda del beneficiario que estuviera prevista con anterioridad a la contratación del voucher.
11. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
12. Si la persona que ha de acompañar al beneficiario en el viaje se viese obligada a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente, y que por tal motivo el beneficiario deba viajar sólo. Se entiende por acompañante la persona que comparte la misma habitación de hotel o la misma cabina de crucero, o un familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, también poseedora de un voucher de Asistencia en las mismas condiciones que el anterior.

#### **(14) Sustitución de ejecutivos:**

En caso que el beneficiario se encontrare en viaje de negocios y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, EUROP ASSISTANCE se hará cargo del pasaje en clase turista, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta un máximo de USD80.- diarios durante cinco (5) días.

#### **(15) Transmisión de mensajes urgentes:**

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

#### **(16) Localización y Asistencia en caso de extravío de documentos y/o billetes aéreos:**

EUROP ASSISTANCE asesorará al beneficiario para la denuncia del extravío, hurto o robo de documentos y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE más próxima.

#### **(17) Localización y Asistencia en la búsqueda de equipajes extraviados:**

Si durante el transcurso de un viaje, y durante la vigencia del voucher de asistencia, se produjera el extravío del equipaje depositado en la aerolínea, siempre que se trate de una aerolínea regular, EUROP ASSISTANCE se compromete a realizar las gestiones necesarias ante la línea aérea, con el fin de localizar el equipaje extraviado. Para acceder a este beneficio, el

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



Titular deberá comunicarse con la Central Operativa desde el aeropuerto al cual debió arribar el equipaje y seguir las instrucciones del operador de EUROP ASSISTANCE para completar el formulario proporcionado por la aerolínea PIR (Property Irregularity Report).- EUROP ASSISTANCE no se compromete a la localización efectiva del equipaje, sino únicamente a la realización de las gestiones comerciales ante la línea aérea para obtener información sobre el destino del equipaje extraviado; y en caso de localizarlo; gestionar el retorno al domicilio que el Titular indique.-

#### **(18) Línea de consulta pre viaje:**

Hasta las 24 horas anteriores al día de su partida, los Titulares del voucher de asistencia podrán pedir a la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

#### **(19) Indemnización por extravío de equipaje en línea aérea regular (Complementaria):**

Pérdida total y definitiva del equipaje. La indemnización se refiere exclusivamente a equipaje despachado en bodega de aeronave, en vuelo comercial sujeto a la reglamentación de la IATA. La suma de la indemnización de la compañía aérea y de la compensación de EUROP ASSISTANCE no podrá superar de ninguna manera el tope económico indicado en las Garantías Particulares del producto adquirido.

Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

1. Que EUROP ASSISTANCE haya sido notificado del hecho por el beneficiario en un período inferior a 24 horas de sucedida la pérdida.
2. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional o doméstico de conexión.
3. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en bodega.
4. 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 pasajero al finalizar el viaje.
5. 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.
6. El tope máximo de la indemnización complementaria será abonado siempre que el pesaje del equipaje despachado, conforme lo informado por la compañía aérea, no supere los 30 kg.
7. 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, EUROP ASSISTANCE procederá a pagar la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

El beneficiario tendrá derecho a una sola compensación por pérdida de equipaje en los términos y condiciones descriptas en las Condiciones Particulares, sin importar la cantidad de pérdidas de equipaje que pudieran ocurrir durante la vigencia de su voucher. La suma de las indemnizaciones de la compañía aérea y de la compensación de EUROP ASSISTANCE no podrá superar de ninguna manera el tope económico indicado en las Garantías Particulares del producto adquirido.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES: No cubre compensación por pérdida de equipaje en línea aérea regular, en caso que:**

1. El beneficiario es un operador o miembro de la Tripulación en el medio de transporte que dio origen al acontecimiento.
2. La retención o aprehensión por parte de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
3. Los daños a equipajes y/o faltantes parciales o totales de contenido no darán lugar a compensación ni indemnización alguna.

En caso de extravío de equipaje, siga estas instrucciones:

Inmediatamente constatada la falta de equipaje, diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes, solicite y complete el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report.)

Antes de abandonar el Aeropuerto o dentro de las 48hs, comuníquese telefónicamente con la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

Al regresar al país de origen del viaje:

Presentar a las oficinas de EUROP ASSISTANCE la siguiente documentación:

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



- Formulario P.I.R. / Documento o Pasaporte / voucher de Asistencia.
- Copia original del recibo de la indemnización de la línea aérea / Pasaje/s aéreo/s.

#### **(20) Reembolso de gastos por la demora en la devolución del equipaje:**

EUROP ASSISTANCE reintegrará al beneficiario, ante la presentación de comprobantes de compra originales, por gastos ocasionados por la adquisición de artículos de primera necesidad y vestuario efectuada a partir de las 6 hs y en el lapso de la demora en la entrega de su equipaje, y luego del momento de que la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE reciba la notificación de la falta de entrega de dicho equipaje hasta el monto máximo especificado en las Garantías o Condiciones Particulares del producto contratado.

Si el equipaje no fuera localizado, posteriormente a las veinticuatro (24) horas contadas desde la hora en que el beneficiario advierte la no devolución del equipaje, y previa presentación de constancia de la línea aérea, el beneficiario podrá recibir un monto adicional para los mismos efectos y contra la presentación de comprobantes originales por concepto de gastos hasta el monto máximo especificado en las Garantías o Condiciones Particulares del producto contratado, en los productos que cuenten con este beneficio.

Son requisito para obtener los reintegros: Haber llamado a la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE solicitando la autorización pertinente para realizar los gastos de primera necesidad y vestuario, haber informado a la aerolínea en el aeropuerto de la pérdida del equipaje, completado el PIR (Property Irregularity Report); el beneficiario deberá permanecer en el exterior durante los plazos mínimos de 36 horas.- Si el Titular no cumpliera con alguno de los requisitos mencionados, EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho de negar el beneficio.- Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en el vuelo de regreso al país de origen del viaje y/o de residencia habitual del Titular, no se otorgará compensación alguna. Es requisito que el Titular acompañe a EUROP ASSISTANCE el/los comprobante/s original/les de los gastos cuyo reintegro gestiona. EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho de negar los reintegros de los gastos cuando éstos no guarden relación con el concepto "artículos de primera necesidad" interpretándose que quedan comprendidos únicamente los que hacen al aseo personal, vestimenta básica (ropa interior, un pantalón/pollera y una camisa) y un abrigo, si fuera necesario.

#### **(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 EUROP ASSISTANCE, ésta gestionará la entrega al beneficiario en el país donde se encuentre de cantidades de dinero hasta el límite especificado en estas Condiciones generales y particulares. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el período de validez del voucher de Asistencia. Si el beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, EUROP ASSISTANCE gestionará el envío de las cantidades de dinero especificadas en estas Condiciones generales y particulares para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de EUROP ASSISTANCE, por cuenta del beneficiario.

La gestión de EUROP ASSISTANCE se limita únicamente a la transferencia del dinero por giro postal u otros medios de transferencia de dinero. EUROP ASSISTANCE no cubre el pago de las sumas de dinero solicitadas o el pago de la fianza. La asistencia se limita únicamente a la transferencia de fondos.

Este beneficio queda supeditado a posibles restricciones legales aplicables a transferencias y/o giros monetarios tanto del país emisor como del país receptor.

#### **(22) Asistencia legal por accidente de tránsito:**

Si durante el transcurso de un viaje y durante la vigencia del voucher de asistencia, el Titular sufriera un accidente automovilístico por el que requiera el asesoramiento de un abogado para afrontar su defensa civil o criminal; deberá dar aviso a la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE dentro de las 24 horas de ocurrido el accidente, a fin de que el operador de EUROP ASSISTANCE le recomiende un abogado en el lugar donde se encuentra el Titular.- En el caso que, por la urgencia del caso, el beneficiario haya requerido la ayuda profesional letrada en el lugar del hecho EUROP ASSISTANCE reintegrará al Titular el monto de los honorarios abonados, hasta el tope máximo según producto contratado.-

Para ello el Beneficiario deberá presentar en EUROP ASSISTANCE la factura emitida por el abogado patrocinante.-

Para el caso en que el Titular acepte el profesional recomendado por la Central Operativa, la responsabilidad que EUROP ASSISTANCE asume es de medios, y no de resultados; sin garantizar el éxito de la defensa del Titular.-

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



EUROP ASSISTANCE asumirá los gastos que ocasione la defensa civil o penal del beneficiario, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. EUROP ASSISTANCE se hará cargo de los honorarios del abogado hasta los topes indicados en la cobertura del producto contratado.

#### **(23) Enfermedad Crónica o Preexistente:**

EUROP ASSISTANCE cubrirá enfermedades Preexistentes con el límite máximo global indicado en el Cuadro de Coberturas a tal efecto, sólo en el caso del episodio agudo, o eventos no predecibles, cuya urgencia requiera la atención en el momento del viaje y no pueda diferirse al regreso a su país o ciudad de origen.

La cobertura consistirá exclusivamente en la resolución del cuadro agudo, estando expresamente excluido cualquier tipo de tratamiento, cuyo fin sea el diagnóstico, investigación, tratamiento para mejora parcial o definitiva de la enfermedad o padecimiento. No estarán cubiertas la investigación diagnóstica de enfermedades iniciadas en el país o ciudad de origen como objetivo exclusivo de la consulta, y sin mediar reagudización de la enfermedad, ni tampoco tratamientos en el exterior o fuera de la ciudad de origen. Para recibir cobertura en estos casos, se deja constancia que la dolencia, malestar, enfermedad, lesión o condición preexistente al Viaje debe encontrarse al momento del inicio del mismo, en situación de estabilidad médica, sin haber recibido intervenciones médicas, diagnósticas o terapéuticas durante el período previo de 120 días. Tampoco encontrarse bajo un nuevo y reciente plan de tratamiento o intervenciones terapéuticas que aún no haya adquirido estabilidad por su respuesta favorable. Tampoco se dará cobertura a viajeros que se encuentren al momento del viaje bajo tratamiento con drogas inmunosupresoras, citostáticos, terapias radiantes. Los pacientes hemofílicos, y/o en diálisis crónica no tendrán cobertura de ningún tipo de dolencia, malestar, enfermedad, lesión, esté la misma relacionada o no con la patología de base.

Los gastos serán imputados a cuenta límite de Gastos de asistencia médica por accidente o enfermedad (1 y 2)

#### **(24) Franquicia o Deducible (US\$):**

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

#### **(25) Producto Anual Multiviajes:**

Los productos Anuales tienen una vigencia de 365 días corridos en total. El beneficiario no podrá permanecer, según lo indicado en las Garantías Particulares del producto que haya adquirido, 30, 60 o 90 días corridos en el exterior por viaje. Pasado este período, el beneficiario perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje. La Central Operativa de EUROP ASSISTANCE le pedirá al momento de atenderlo la copia de su pasaporte por fax, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país donde solicita asistencia.

#### **(26) Regreso anticipado en caso de deportación:**

En caso que el beneficiario sea deportado del país al cual viaja, durante el período de vigencia del voucher de asistencia, EUROP ASSISTANCE le entregará a solicitud de las autoridades, el pasaje aéreo de regreso en clase económica. El beneficiario deberá entregar a EUROP ASSISTANCE, debidamente endosados el/los billete/s de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna. Será condición haber ingresado al destino, luego de haber sido aceptado por migraciones del país al cual viaja.-

#### **Exclusiones particulares:**

##### **Delitos de conducta inmoral contra la propiedad**

Extorsionar, hurtar, robar, transportar con conocimiento mercancía robada o aceptarla.  
También defraudar mediante representación falsa. Alterar un documento con el objeto de lograr que otra persona, la víctima, entregue un título o escritura de propiedad.

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



Destruir maliciosamente propiedad pública o privada, provocar un incendio o realizar una falsificación con el fin de cometer un delito contra la propiedad. Así como desfalcar, malversar fondos o chantajear.

#### **Delitos de conducta inmoral contra la Autoridad**

Evadir a sabiendas el pago de impuestos, esconder con conocimiento a un fugitivo de la justicia, falsificar dinero o cometer perjurio.

Obtener dinero u otra cosa de valor mediante un fraude cometido por medio del sistema de Correos o cometer cohecho, es decir, un soborno en el que la persona que pide o recibe dinero u otra clase de beneficio es un funcionario público o un miembro de la Autoridad.

#### **Delitos de conducta inmoral contra las personas**

Abandonar voluntariamente a un niño, cuando como resultado el menor quede en situación de pobreza o contribuir a que el menor cometa un delito. Participar en un tumulto en el que se produzca una alteración del orden público o agredir a otra persona o bien con un arma peligrosa o bien con la intención de robar, asesinar, violar o causar lesiones.

Cometer asesinato, secuestro, homicidio voluntario e incluso involuntario, cuando el autor haya sido manifiestamente imprudente, excepto en los casos de accidentes de tráfico que no se consideran como una falta moral.

#### **Delitos contra la libertad y la moral sexual**

Bigamia, o estar casado con más de una persona al mismo tiempo, incesto y estupro, entendido como una relación sexual de un adulto con un menor de edad que ya ha alcanzado la adolescencia, aunque dicha relación sea consentida por el menor. Asimismo, también se excluyen, la violación, la prostitución y el fraude de paternidad, es decir, que una mujer declare que un determinado hombre es el padre biológico de un niño a sabiendas de que el verdadero padre es otro, generalmente por interés económico.

Indecencia ultrajante, que son los actos de naturaleza sexual en los que no hay tocamiento con la víctima, como por ejemplo exposición en público y ante otra persona de las partes íntimas. Y también los actos lujuriosos y obscenos inapropiados, como mantener relaciones íntimas en público.

#### **(27) Servicio Concierge:**

Durante la vigencia del voucher, el Titular podrá pedir a la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, informaciones de eventos y actividades recreativas concernientes al país de destino.

#### **(28) Reemplazo de Computadora Personal:**

En caso que el beneficiario se viera afectado por el robo o extravío de su notebook durante el viaje, este tendrá derecho al reembolso de gastos en que haya incurrido en concepto de gastos de alquiler de un equipo de computación portátil de características similares al implicado en el siniestro, hasta un tope de USD 300, siempre y cuando la notebook haya sido debidamente declarada en la aduana a la salida del país de residencia habitual del titular y al ingreso del país de destino de viaje. Para hacer efectivo el reintegro es condición indispensable la presentación de toda la documentación que acredite la ocurrencia del evento: declaración de aduana, denuncia policial, comprobante de alquiler y que los mismos se encuentren comprendidos dentro de la vigencia del voucher.

#### **(29) Indemnización por Rotura de equipaje:**

Si las maletas del beneficiario sufriera algún tipo de daño o rotura que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior así como la violación de sus cerraduras con los mismos efectos, EUROP ASSISTANCE otorgará al beneficiario la suma indicada según Garantías Particulares del producto contratado en concepto de compensación. Para hacer efectivo este beneficio debe verificarse que la rotura haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al beneficiario al desembarcar, debe haber sido informado a la central de emergencias de EUROP ASSISTANCE dentro de las 24 hs de ocurrido el siniestro y el beneficiario deberá presentar a EUROP ASSIATANCE el comprobante de denuncia otorgado por la naviera.

#### **(30) Práctica de deportes Amateur:**



## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



Cuando el titular haya contratado cualquier producto de asistencia al viajero de Europ Assistance, tendrá incluido el servicio "Práctica de deportes Amateur" el mismo se registrará por las siguientes condiciones:

i. EUROPE ASSISTANCE contempla las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa con carácter amateur en toda clase de competencias deportivas, incluyendo pero no limitando a: rugby, fútbol, Ski, hockey, tenis, natación, polo, ski acuático, wave runner, moto de nieve, cuatriciclos, vehículos todo terreno, skate, parasail, buceo, aladeltismo, surf, windsurf, etc.

Serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia médica por accidente o enfermedad (1 y 2)

ii. Se deja expresamente aclarado que este beneficio es válido única y exclusivamente para la práctica amateur de deportes, no siendo válido a ningún efecto para la práctica profesional de los mismos.

iii. Asimismo se deja explícitamente aclarado que este beneficio no alcanza la práctica de ski, snowboard y/o otros deportes invernales realizada fuera de pistas reglamentarias y autorizadas, como así tampoco la práctica del alpinismo, escalamiento de montañas, automovilismo, motociclismo, , motocross, boxeo, paracaidismo, planeadores, espeleología, aviación deportiva, artes marciales y/o bungee jumping.

iv. El presente beneficio "práctica de deportes amateur" implica por parte del titular el conocimiento y la aceptación de los términos y exclusiones del servicio estipulado en las presentes condiciones generales y particulares así como del tope de gastos estipulado para el mismo en su voucher.

#### **(31) SERVICIO DE TELEMEDICINA**

##### **Límite: 2 / 3 llamados por mes según voucher contratado**

**Especialidades brindadas:** Pediatría, ginecología / obstetricia y medicina general.

##### **Síntomas a tratar:**

- Resfrío
- Sinusitis
- Gripe
- Problemas pediátricos de baja complejidad
- Erupciones cutáneas
- Asma
- Alergias
- Infecciones del tracto urinario
- Dolor de garganta
- Vómitos
- Diarrea
- Problemas o enfermedades del viajero
- Consejería para dejar de fumar

##### **Cómo solicitar el servicio:**

1. El beneficiario se comunicará a nuestra central de operaciones
2. Le brindaremos el link y una password para poder acceder
3. Una vez en la aplicación o la página, ingresara con su mail, número de DNI.
4. Para realizar la llamada, seleccioná la especialidad que querés consultar, escribí el motivo de la consulta, marcá si tenés antecedentes de relevancia y presioná el botón LLAMAR.
5. Luego de unos pocos minutos un médico calificado te atenderá.
6. Una vez finalizada la videollamada, podrás calificar el servicio y al profesional.

##### **Exclusiones particulares:**

# CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

## Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE



- 1) Consultas sobre afecciones que pongan en peligro la vida o que puedan causar deterioro del paciente:
  - Síntomas de riesgo de vida o que pueda causar deterioro de la persona
  - Eventos que se consideren una emergencia, urgencia o un caso grave
  - Afecciones del corazón o cerebrales
  - Dolor o presión en el pecho
  - Hemorragia o sangrado significativo
  - Pérdida de la conciencia
  - Envenenamiento
  - Quemaduras moderadas a severas
  - Convulsiones/Epilepsia
  - Dificultad para respirar
  - Hemorragia o sangrado significativo
  - Lesión grave de la cabeza, el cuello o la espalda
  - Afectación grave de alguna extremidad
- 2) Emisión de certificado médico u ordenes de estudios de laboratorio e imágenes.
- 3) Recetas de:
  - Narcóticos
  - Opioides
  - Sedantes y relajantes musculares
  - Medicamentos que requieren una estrecha vigilancia por parte de un profesional de la salud (Clonazepam, Anfetaminas, etc.)
  - Medicamentos que requieren administración por parte de un profesional de la salud o capacitación para el uso por primera vez (Remicade, Epogen, Enbrel, etc).

### **DATOS IMPORTANTES:**

- a) Europ Assistance se reserva el derecho de interrumpir o suspender la disponibilidad de la Plataforma por cualquier motivo que estime corresponder.
- b) El objeto de la misma es que el usuario pueda evacuar consultas clínicas de baja complejidad dentro de las posibilidades que ofrece la Plataforma. La consulta médica efectuada mediante este Servicio, no reemplaza ni sustituye la consulta médica presencial.
- c) **ESTA PLATAFORMA NO DEBE UTILIZARSE EN CASO DE EMERGENCIAS NI URGENCIAS MÉDICAS, ASÍ COMO TAMPOCO PARA CONSULTAS REFERIDAS A ESPECIALIDADES MÉDICAS QUE NO SEAN APTAS PARA SER ATENDIDAS POR UN MÉDICO CLÍNICO, NI QUE REQUIERAN DE UN EXÁMEN FÍSICO PRESENCIAL POR PARTE DEL MÉDICO.**
- d) Este servicio no se encuentra habilitado ni debe ser utilizado para la transcripción o emisión de recetas ni medicamentos que para su indicación requieran una consulta presencial, entre otros.
- e) El Usuario no podrá obligar al Profesional durante la consulta a que se le practiquen exámenes, indicaciones o tratamientos que no se puedan llevar a cabo de manera remota, o cuya realización pudiera comprometer la responsabilidad profesional del médico interviniente.
- f) **EL ACCESO A LA PLATAFORMA NO GARANTIZA AL USUARIO LA OBTENCIÓN DE UN DIAGNÓSTICO NI A NINGÚN RESULTADO CONCRETO.**
- g) Para operar a través de la Plataforma se requerirá al usuario que se identifique ingresando su número de socio y dirección de correo electrónico.
- h) El Usuario reconoce y acepta que ni EUROP ASSISTANCE, ni el profesional consultado otorgan ninguna garantía de cualquier naturaleza, ya sea expresa o implícita, sobre la información, consejo médico, asesoramiento, contenidos, información y servicios que ofrece EUROP ASSISTANCE a través de la Plataforma toda vez que no asume una obligación de resultado. EUROP ASSISTANCE no será responsable por agravamientos de los eventuales cuadros clínicos.
- i) EUROP ASSISTANCE NO SERÁ RESPONSABLE POR LOS DAÑOS Y PERJUICIOS DE TODA NATURALEZA QUE PUEDAN DEBERSE A LA FALTA DE DISPONIBILIDAD O DE CONTINUIDAD DEL FUNCIONAMIENTO DEL PORTAL Y DE LOS SERVICIOS, A LA FALIBILIDAD DEL PORTAL Y DE LOS SERVICIOS, Y EN PARTICULAR, AUNQUE NO

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

### Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE



DE MODO EXCLUSIVO, A LOS FALLOS EN EL ACCESO A LAS DISTINTAS PÁGINAS WEB DEL PORTAL O A AQUÉLLAS DESDE LAS QUE SE PRESTAN LOS SERVICIOS.

- j) EL USUARIO SERÁ EL ÚNICO RESPONSABLE POR AQUELLAS FALLAS U ERRORES EN EL DICTAMEN, OPINIÓN, TRATAMIENTO QUE PUDIERA RECOMENDÁRSELE, O –EN GENERAL- DE LA RESPUESTA POR PARTE DEL PROFESIONAL INTERVINIENTE QUE PUDIERA ATRIBUIRSE TOTAL O PARCIALMENTE AL HECHO DE QUE LA CONSULTA HUBIERA SIDO HECHA A TRAVÉS DE LA PLATAFORMA Y NO DE MANERA PRESENCIAL.

#### **(32) PRESTACIONES ANTE COVID 19**

**Las presentes condiciones particulares estarán vigentes a partir de 1° de agosto de 2020, si se contrató el servicio con anterioridad a esta fecha, rigen las Condiciones Generales correspondientes a la fecha de contratación.**

- a) **Asistencia médica:** Se prestará asistencia médica por especialistas cuando esta sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia y autorizada previamente por la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, hasta alcanzar como máximo el tope de cobertura global del plan contratado.
- b) **Regreso anticipado en caso de internación de un familiar directo por Covid19:** Si el Titular se viere obligado a retornar al país de origen del viaje o al lugar de residencia (siempre que el viaje tenga como destino el mismo país de residencia) por internación en terapia intensiva y que se prevean más de 8 días de internación de un familiar directo, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano allí residente, EUROP ASSISTANCE tomará a su cargo, si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, la diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso del beneficiario, o en su defecto el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el beneficiario se encuentre hasta el país de origen del viaje. Son requisitos para obtener el reintegro: Acreditar con certificado médico la ocurrencia de la enfermedad, El boleto original debe ser ida y vuelta; y expedido con fecha fija.- Acreditar la diferencia abonada a la aerolínea.- Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que comporte la no utilización del billete de transporte inicialmente previsto por el beneficiario, EUROP ASSISTANCE recuperará siempre dicho billete de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de Asistencia.
- c) **Traslado y estancia de un familiar en caso de internación por Covid19 positivo:** ante la hospitalización de un Titular de asistencia por Covid 19 positivo, encontrándose sin acompañantes en el lugar de ocurrencia, y que la misma fuese previsto como superior a ocho (8) días calendarios, EUROP ASSISTANCE se hará cargo de un billete aéreo de ida y regreso, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un solo familiar de compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano. En este caso, el beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, hasta el tope indicado en el voucher contratado bajo el ítem "Gastos de Hotel Acompañante", con un máximo de u\$s 100 por día hasta un máximo de (10) diez días. Atención: para esta cláusula, se entiende que los mismos estarán limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería u otro cualquiera.
- d) **Cancelación de viaje por Covid-19 positivo: EUROP ASSISTANCE** sufragará, los gastos de cancelación de un viaje abonados por el beneficiario y el monto correspondiente a los servicios de viajes contratados y tickets aéreos sin cambio de fecha ni devolución, , cuando la cancelación se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia del diagnóstico positivo de Covid-19 del Beneficiario, y siempre y cuando el beneficiario haya adquirido su Voucher con una antelación mínima de 5 días (cinco días) previos a la fecha de realización del test de Covid-19 y el mismo día o con un máximo de 5 días posteriores de haber reservado, señalado y/o pagado el servicio turístico para su viaje en la agencia de viajes y/u operador turístico, involucrando a uno o varios prestadores y que dicho Voucher tenga una vigencia igual o mayor a la duración total del viaje contratado.  
Para hacer uso de este beneficio el pasajero deberá informar a la Central Operativa de Europ Assistance dentro de las 48 hs de emitido el resultado positivo y 4 semanas anteriores al inicio del viaje los casos que requieran hospitalización. En los casos que no requieran hospitalización, la solicitud se deberá gestionar a partir de las 2 semanas antes del inicio del viaje. En los casos de muerte por Covid-19 Europ Assistance afrontará los gastos entre la fecha de contratación y la fecha de inicio de vigencia siempre que el pagador sea diferente al beneficiario, y dicho pagador será el único autorizado a reclamar los gastos no recuperables, presentando los comprobantes correspondientes a nombre del pagador.  
EUROP ASSISTANCE pedirá al beneficiario al momento de autorizar el reintegro de gastos, los comprobantes de venta de los prestadores del viaje. Se deducirá de la indemnización cualquier reintegro que el beneficiario del

## **CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES**

### **Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE**



voucher haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. El reintegro máximo se limita al tope de cobertura contratada para este rubro. El beneficiario deberá presentar los comprobantes de venta de los prestadores del viaje y una declaración jurada de que: 1). no recibió ningún otro reintegro; o 2). Detallando los comprobantes de reintegros recibidos. El beneficiario deberá además presentar un certificado de las compañías prestadoras indicando que no recibió ningún reintegro, o indicando la penalidad aplicada, o acreditando el reintegro recibido.

- e) **Gastos de estadía y alimentos por aislamiento preventivo, obligatorio y forzoso ante Covid-19 positivo:** Cuando de acuerdo con el Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, el beneficiario deba obligatoriamente iniciar cuarentena y postergar su fecha de regreso por Covid19 positivo, EUROP ASSISTANCE cubrirá los gastos de hotel y hasta el monto indicado en el voucher a tales efectos, según producto contratado, con un máximo de diez (10) días, luego de finalizada la vigencia del voucher. Atención: gastos de hotelería, se entiende que los mismos estarán limitados al hospedaje simple y gastos de alimentos. Esta prestación no es acumulativa con los días de internación complementarios detallados en el punto D) Vigencia / Validez de las presentes Condiciones Generales.

#### **Exclusiones particulares:**

EUROP ASSISTANCE queda eximida de asumir el servicio de las prestaciones ya mencionadas si las mismas se produjeren en las zonas consideradas de riesgo por el país de emisión, ya sea al momento de la emisión o del inicio del viaje.

#### **(33) RESPONSABILIDAD CIVIL FRENTE A TERCEROS Y BIENES MATERIALES.**

Este Beneficio está incluido en algunos productos. Verifique en las condiciones particulares de su voucher las características del producto contratado. Si en su voucher no figura este ítem, es porque el producto contratado no dispone de este servicio. El presente beneficio se extiende a cubrir hasta el límite de la suma asegurada, la Responsabilidad Civil del titular del voucher por daños personales y/o materiales causados a Terceros y bienes materiales, como consecuencia directa de un accidente, siempre y cuando el mismo no sea parte de una exclusión de servicio mencionada en estas Condiciones Generales en la cláusula M. El límite nominal de los montos máximos a asumir pactado para esta cobertura se encuentra en las Condiciones Particulares de nuestros productos.

#### **M- EXCLUSIONES GENERALES Y RIESGOS EXCLUIDOS:**

Queda excluida toda asistencia a cargo de EUROP ASSISTANCE en caso de:

1. Prestaciones no incluidas expresamente y prestaciones no incluidas en la cobertura contratada.
2. Omisión por parte del Beneficiario de alguno de los requisitos exigidos en estas Condiciones Generales y Condiciones Particulares.
3. Aviso a la Central operativa de EUROP ASSISTANCE luego de las 24 hs de iniciado el caso fortuito o de fuerza mayor que impidió solicitar el servicio al momento de producirse el evento.
4. Asistencias no informadas a la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE.
5. Asistencias no autorizadas por la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE.
6. Viajes fuera del país de residencia, con el propósito de establecerse de manera temporal o definitiva en el país de destino; o cuando el Beneficiario incumpla las leyes de migraciones del país en que se encuentre.
7. Cumplimiento del servicio militar.
8. La información falsa proporcionada a la Central operativa o representantes de EUROP ASSISTANCE.
9. Toda asistencia solicitada a una distancia menor a 100km del domicilio del beneficiario.
10. Toda asistencia solicitada dentro del territorio argentino para los productos contratados que excluyen expresamente éste territorio, según punto E – Validez Geográfica, de éstas Condiciones generales y particulares.
11. Enfermedades crónicas o preexistentes padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del voucher y/o del viaje, conocidas o no por el beneficiario, así como sus agudizaciones y consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje); salvo los productos que contemplen esta prestación.
12. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones resultantes de tratamientos efectuados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE.
13. Tratamientos homeopáticos, de acupuntura, quinesioterapia, quinesiología, fisioterapia, curas termales, podología, y/o tratamientos que impliquen la utilización de métodos no convencionales.

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

### Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE



14. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas o contravencionales del beneficiario, directa o indirectamente.
15. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, bebidas alcohólicas o por la utilización de medicamentos, sin orden médica.
16. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, anteojos, marcapasos, stene, ortopedia y/o osteosíntesis y así como también los gastos para su colocación.
17. Eventos ocurridos como consecuentes de la práctica de deportes peligrosos (excluidos en todos los productos), incluyendo pero no limitado a: deportes de lucha, deportes aeronáuticos, deportes de montaña, deportes extremos, deportes de motor, boxeo, polocrosse, salto en ski, aladeltismo, vuelo en cualquier aparato o nave que no sea de línea comercial, paracaidismo, parapente, ski fuera de pistas reglamentarias, jet ski, ski acuático, bungee jumping, kite surf, alpinismo. – EUROP ASSISTANCE no está obligada a la asistencia por accidentes o enfermedad derivados de estas prácticas, salvo productos Extreme, Energy, o contratación de Up Grade de Aventura que brindan coberturas para deportes de pelota, deportes ecuestres, deportes de deslizamiento, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, *artes marciales en campeonatos amateurs*, deportes de tiro practicados en predios reglamentarios, deportes acuáticos, Ski en pistas reglamentarias, surf recreativo, Kite Surf, buceo recreativo, natación, skateboard, snowboard, cuando se desarrollen como prácticas amateurs. Sin perjuicio de lo antedicho, se deberá consultar la totalidad de deportes excluidos y categorías en el sitio web de EUROP ASSISTANCE.
18. El diagnóstico, control, seguimiento y tratamiento de embarazos; los partos; los abortos y sus consecuencias, a menos que sean relacionadas con controles de emergencia, ecografías y partos de emergencia, y en ningún caso posterior a la 32. Se cubrirá dentro de esta prestación los abortos naturales o accidentales
19. Todo tipo de enfermedad mental, disturbios y tratamientos emocionales psicológicos de cualquier naturaleza.
20. Controles de tensión arterial.
21. Síndrome de inmuno deficiencia adquirida, SIDA o HIV en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas, y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Asistencia. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, EUROP ASSISTANCE quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin, EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
22. Eventos como consecuencia de desencadenamiento de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, así como cualquier otro fenómeno con carácter extraordinario o evento que debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional o catástrofe incluyendo pero no limitando huracanes, terremotos, maremotos, erupciones volcánicas. 23. El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del beneficiario y/o su familia así como cualquier acto e incluso accidente donde se ponga de manifiesto la irresponsabilidad o imprudencia por parte del beneficiario del voucher de asistencia.
24. Cualquier evento sufrido por el beneficiario y/o lesiones afecciones o enfermedades como consecuencia de actos de guerra o terrorismo, invasiones, actos de enemigos extranjeros, hostilidades (se haya declarado la guerra o no), guerra civil, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamiento, manifestaciones y/o movimientos populares y de las actividades desplegadas para evitarlas o contenerlas, u otra alteración grave del orden público.
25. Los actos intencionados y de mala fe del beneficiario Titular o de sus apoderados, y en caso de menores de adulto a su cargo.
26. El cáncer y todos sus tratamientos.
27. Lesiones y/o enfermedades de conductor o pasajero que deriven del uso de cualquier tipo de vehículos incluidos motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, sin casco y sin seguros contratados.
28. Lesiones por participar en apuestas o peleas.
29. Cirugías plásticas y Tratamientos rejuvenecedores o estéticos.
30. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos. Siempre que los mismos no sean previamente autorizados por la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE.- 31. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
32. Secuestro o su intento.
33. Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente personal, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predisuestas o facilitadas por esfuerzos repetitivos o micro traumas acumulativos, o que tengan relación de causa y efecto con los mismos, así como enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias pos-tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
34. Enfermedades endémicas, epidémicas y pandemias.

## CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES

### Servicios Brindados por EUROP ASSISTANCE



35. Cualquier evento sufrido por el beneficiario y/o lesiones, afecciones o enfermedades como consecuencia de su participación en actos criminales.

36. La participación del beneficiario en combates, salvo en casos de defensa propia.

37. Todo viaje cuyo propósito sea la atención de la salud, tanto para tratamientos, cirugías y curaciones de cualquier índole.

En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, EUROP ASSISTANCE quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin, EUROP ASSISTANCE se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

**N.-Subrogación:** Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones generales y particulares, EUROP ASSISTANCE quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al beneficiario o a sus herederos contra terceras personas naturales o jurídicas en virtud del evento que ocasiona la asistencia prestada. Además el beneficiario del voucher de asistencia se compromete a abonar en el acto a EUROP ASSISTANCE todo importe que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de su(s) Compañía(s) de Seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el beneficiario tiene derecho.

Ello hasta la concurrencia de los sumas de dinero a cargo de EUROP ASSISTANCE en el caso ocurrido.

Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercidos frente a las siguientes personas: a) Terceros responsables de un accidente de tránsito.

b) Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución - total o parcial - del precio de pasajes no utilizados, cuando EUROP ASSISTANCE haya tomado a su cargo el traslado del beneficiario o de sus restos. En consecuencia, el beneficiario cede irrevocablemente a favor de EUROP ASSISTANCE los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada. De negarse el beneficiario a prestar colaboración o a subrogar tales derechos a EUROP ASSISTANCE, ésta última quedará automáticamente relevada de la obligación de abonar los gastos de asistencia causados.

c) Otras compañías que cubran el mismo riesgo

**O.- Responsabilidad:** EUROP ASSISTANCE no será responsable y no indemnizará al beneficiario del voucher de asistencia por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por el profesional que prestó al beneficiario a su solicitud, la asistencia médica, farmacéutica o legal. EUROP ASSISTANCE provee únicamente servicios de asistencia para que terceros profesionales presten los respectivos servicios cuando le son solicitados, pero EUROP ASSISTANCE no asume responsabilidad alguna en las circunstancias previstas más arriba. En estos casos, la persona o personas designadas por EUROP ASSISTANCE serán tenidas como agentes del beneficiario del voucher sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra EUROP ASSISTANCE en razón de tal designación. La obligación que asume EUROP ASSISTANCE es de medios y no de resultado.

**P.- Prescripción:** Todo reclamo tendiente a hacer efectivas las obligaciones que EUROP ASSISTANCE asume a través de las presentes Condiciones generales y particulares, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta (30) días calendarios, contados a partir de la fecha de expiración del plazo de vigencia consignado en el voucher respectivo. Transcurrido el plazo indicado, EUROP ASSISTANCE no responderá por los derechos no ejercidos dentro del mismo.

**Q.- Aceptación del Titular o Beneficiario:** Las presentes condiciones generales y particulares junto con la restante documentación que se entrega al beneficiario conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda EUROP ASSISTANCE. Estas condiciones son entregadas por EUROP ASSISTANCE al beneficiario al momento de la adquisición del servicio. El titular declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales y Particulares de contratación y dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1) El pago de los servicios contratados; o, 2) Mediante el uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados.

**R.-Importante:** informamos al beneficiario del voucher que en algunos países y sobre todo en los Estados Unidos de América, puede surgir el inconveniente que el centro médico o el hospital mande una parte de sus múltiples facturas directamente al domicilio del Beneficiario ( en su país de origen ) y no a la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE. En caso de que ello ocurra, el Titular deberá informar a la Central Operativa de EUROP ASSISTANCE, enviando el original de esas facturas por correo DENTRO DE LAS 48 HORAS DE RECEPCIONADA, para que EUROP ASSISTANCE las procese dentro de la gestión de su expediente, siempre y cuando las mismas respondan a servicios autorizados por la central operativa de EUROP ASSISTANCE. Caso contrario EUROP ASSISTANCE podrá reservarse el derecho de dar cobertura.-

**S.- Condiciones Particulares o Garantías Particulares:** Los servicios de asistencia al viajero brindados por parte de EUROP ASSISTANCE, cuyo enunciado y descripción se encuentran detallados en las presentes Condiciones Generales y Particulares , serán otorgados al beneficiario hasta los montos máximos indicados en el voucher contratado.