

ANEXO "B"
CONDICIONES GENERALES APLICABLES A LA TABLA DE BENEFICIOS PRODUCTO
CONTRATADO POR SEGUROS EL ROBLE, S.A. (EL CLIENTE).

I. PRELIMINARES, GENERALIDADES Y DEFINICIONES.

- **PRELIMINARES:**

- Recomendación importante: Es indispensable para los Titulares de un plan de asistencia CONTINENTAL ASSIST, el leer estas Condiciones Generales antes de emprender su viaje. Los servicios de asistencia que brinda al viajero CONTINENTAL serán otorgados exclusivamente al Titular que se encuentre declarado hasta los topes máximos indicados en el plan contratado siempre que los contemple específicamente y que el Titular tenga la edad válida y se encuentre en el exterior de su país de residencia.
- **GENERALIDADES:** CONTINENTAL ASSIST, LLC (en adelante identificada como CONTINENTAL), es una organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de emergencias repentinas que ocurran durante el transcurso de un viaje al exterior.
- Las presentes Condiciones Generales definen la forma de obtención y el monto de las prestaciones o beneficios asistenciales a que puede pretender el Titular durante la vigencia temporal y en la zona geográfica de validez de dicho plan, las cuales junto con la restante documentación se ponen a disposición del Titular al momento de la compra o adjudicación a su nombre del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que obliga a las partes.
- El Titular declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos: El pago de los servicios contratados por sí mismo o por un tercero adjudicándolo al Titular; El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados por el Titular.
- Los planes de CONTINENTAL no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco son un programa de seguridad social o de medicina prepagada, un servicio médico a domicilio, una EPS, un programa POS de salud; servicio médico ilimitado, por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Titular. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por CONTINENTAL se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad no sea una enfermedad o condición preexistente, según las definiciones de las presentes Condiciones Generales, ni tampoco se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para intentar la recuperación primaria y normal e inicial del Titular y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos médicos electivos; efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Asistencias; adelantar tratamientos o



procedimientos benignos o de larga duración. Es claramente entendido por el Titular que su plan es un producto básicamente de asistencia en viajes; y el que sea ofrecido a través de una compañía de seguros o afín, no lo convierte un seguro médico internacional.

- **DEFINICIONES:**

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas Condiciones Generales, para un mayor entendimiento de los Titulares de un plan CONTINENTAL:

Accidente: Se entiende por accidente un daño corporal derivado de la acción súbita e inesperada de una causa externa y ajena a la intencionalidad del TITULAR, que consecuentemente cause directamente una lesión o dolencia la a dicho TITULAR en forma independiente de cualquier otra causa.

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.

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

Centro de Atención/Emergencias/Call Center: Es la oficina de CONTINENTAL encargada de la coordinación de los servicios solicitados en caso de emergencias, su red de proveedores a nivel mundial y los profesionales médicos de que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

Dolencia y / o Afección: Los términos afección y dolencia se entenderán a cualquier efecto en las presentes condiciones generales como enfermedad.

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

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

Enfermedad Crónica: Todo proceso patológico continuo, repitiendo y persistente en el tiempo, mayor a 90 días de duración.

Enfermedad Preexistente: Todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Titular, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Titular antes de haber iniciado el viaje. Los mismos requieren de un periodo de formación, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes



de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

Enfermedad recurrente: Regreso, repetición o aparición de la misma enfermedad, luego de haber sido tratada.

Enfermedad Repentina o Imprevista: Enfermedad imprevista, inesperada y repentina contraída después de la fecha efectiva de inicio de vigencia del Plan de asistencia y que deriva en un proceso corto y relativamente grave de alteración del estado del cuerpo del Titular o de cualquiera de sus órganos, el cual podría interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones normales del mismo y que podría dar lugar a dolor, debilidad u otra manifestación fuera de su conducta normal.

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

Médico tratante: Profesional médico autorizado por la Central de Asistencias de CONTINENTAL que asiste al Titular en el lugar donde se hospeda en el exterior o en sus consultorios o instituto clínico.

Plan de asistencia: Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de los mismos y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Titular.

El plan de asistencia se encuentra detallado en el plan "Cobertura " o el contrato con un tercero, a través del cual el Titular ha adquirido el Plan específicamente y que forma parte inseparable del mismo. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente contrato aquellos servicios, garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del plan de asistencia que se especifica en el plan contratado por el Titular o adjudicado a su nombre. Consecuencialmente cualquier modificación, reforma, exclusión o inclusión de servicios, beneficios, garantías hecha a cualquier plan de asistencia de CONTINENTAL, hecha posteriormente a su fecha de contratación o emisión, no modifican, benefician o perjudican al Titular.

Plazo o período de carencia: Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas los beneficios asistenciales incluidos dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días a contar desde la fecha de inicio de vigencia del "Plan ", siempre que el Titular ya se encuentre fuera del país de residencia permanente al momento de contratación.

Proveedor(es): Persona(as) entidades (públicas o privadas) que prestan servicios asistenciales en las distintas áreas de asistencia a los Titulares o sus bienes, mientras permanecen en el exterior de viaje, a los cuales a solicitud del Centro de Asistencia se encomiende la prestación del servicio requerido por los Titulares y que conforman en conjunto la red de proveedores de CONTINENTAL.

Titular: El Titular es la persona natural cuyo nombre figura en el plan de asistencia y es la sola con derecho a recibir los beneficios de este. De manera que no puede ceder, transferir o endosar de ninguna manera el mismo en todo o en parte.



Topes máximos: Representan los montos máximos de beneficio asistencial indicados específicamente en el “ Plan ” de asistencia contratado y con sus respectivas restricciones.

II. PROCESOS PARA SOLICITAR ASISTENCIA, CENTRAL DE ASISTENCIA.

De necesitar asistencia en caso de una emergencia internacional y antes de que el Titular se comprometa a cualquier gasto o costos de servicios con terceros, deberá este contactar directamente o por intermedio de terceros a la Central de Asistencias CONTINENTAL, a más tardar dentro de las 72 horas de haber sucedido la emergencia. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Titular.

Para poder comunicarse con dicha central se proporcionan al Titular diversas formas de comunicación, bien sea por vía telefónica y electrónica, que se indican más adelante. Si el Titular opta por la vía telefónica, deberá llamar a los números telefónicos que se han dispuesto de diversos países de forma gratuita y si no pudiera comunicarse, debe solicitar la llamada por cobrar o por el receptor de la llamada (cargo revertido o collect). Si no le permitiesen llamadas en la forma anterior, el Titular deberá llamar directamente a la Central de Asistencias y CONTINENTAL le reembolsará el costo de la llamada, para ello solicitamos guardar el comprobante de pago de dicha llamada. En caso de llamadas efectuadas desde hoteles se debe guardar copia de la factura donde está reflejado el cobro de dicha llamada con el número correspondiente.

Si el Titular opta comunicarse por vía electrónica como WhatsApp, Skype o por Email, se le proporciona más adelante los contactos para lograr dicha comunicación.

MEDIOS PARA COMUNICARSE CON EL CENTRO DE ASISTENCIA TELEFÓNICAMENTE:

País	Teléfono
Argentina	54-1159841197
Brasil	55-1139588581
Colombia	57-15897464
Canadá	1-6477241724
Chile	56-229381568
China	85-258197778
Cuba	53-7866 8920
España	34-911982347
Francia	33-184889760
Guatemala	502-23763718
Israel	97-223748787
Italia	39-0694801084
México	52-5546244566
Panamá	507-8339145
Perú	51-17085454



Portugal	35-1308809737
República Dominicana	1-8299548519
Reino Unido (Inglaterra)	44-2036956155
Estados Unidos	1-305-722-5824

Nota: Los teléfonos toll free se deberán marcar tal cual como aparecen. En caso de que el país donde se encuentre no tenga un servicio de llamadas toll free, se deberá llamar a través de la operadora internacional del país donde se encuentre el Titular solicitando cobro revertido al teléfono en Estados Unidos: 1-786-613-7102. El Titular deberá indicar nombre apellido o número de póliza.

MEDIO DE COMUNICACIÓN CON EL CENTRO DE ASISTENCIA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

EMAIL: asistencia@continentalassist.com

WHATSAPP: +57 3185544699

SKYPE: emergencia. Internacional

III. EL PLAN DE ASISTENCIA Y VIGENCIA DE LOS SERVICIOS.

- El plan de asistencia: Solamente serán válidas y regirán para fines del presente contrato aquellos servicios, garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del plan contratado por el Titular o adjudicado a su nombre. Consecuencialmente cualquier modificación, reforma, exclusión o inclusión de servicios, beneficios, garantías hecha a cualquier plan de asistencia de CONTINENTAL, hecha posteriormente a su fecha de contratación o emisión, no modifican, benefician o perjudican al Titular.
- Vigencia: Es el lapso en el que los Titulares pueden obtener un servicio de asistencia CONTINENTAL y es el que transcurre desde el día 1 hasta el día 60 hasta las (23.59) horas del día del fin de dicha validez; ambas fechas reflejadas en el "Plan " adjudicado al Titular. Los beneficios y prestaciones descritos en las presentes Condiciones Generales tendrán validez siempre y cuando la cobertura Plan se encuentre pagado y aparezca registrado en la plataforma de datos de CONTINENTAL a la fecha de inicio del viaje. La finalización de la vigencia implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no; incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.
- Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de CONTINENTAL, una vez que el Titular regrese a su país de residencia habitual o cuando expire el término de vigencia de su Cobertura "Plan", salvo las excepciones acá previstas. En consecuencia, si el Titular se encontrase hospitalizado en el exterior, CONTINENTAL asumirá solamente los costos que por concepto de hospitalización sean incurridos, dentro de los límites del respectivo beneficio de enfermedad o accidente, excluyendo cualquier otro costo de tipo médico de la forma siguiente: Hasta 7 días adicionales de extensión de la vigencia de la cobertura del

plan o hasta que se haya agotado el monto específico de este beneficio o hasta que el médico tratante del alta al Cliente dentro de los 7 días de la extensión adicional de la vigencia del plan .

- La Central de Asistencias de CONTINENTAL le pedirá al Titular al momento de atenderlo, copia de su pasaporte por fax o Scan, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual y la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

IV. OBLIGACIONES DEL TITULAR.

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

- a. Notificar a la Central de Asistencias personalmente o por intermedio de una tercera persona, cualquier circunstancia que requiera de una asistencia, a más tardar dentro de las 72 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 72 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Titular a reclamar o solicitar indemnización alguna. De forma excepcional en aquellos casos de que la incidencia hubiese ocurrido durante la travesía en un barco de cruceros y el Titular hubiese recibido asistencia abordo, la notificación a la Central de Asistencia deberá ser efectuada dentro de las 24 horas siguientes de finalizado el crucero.
- b. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Asistencias antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación con los beneficios otorgados por las coberturas del plan de asistencia. Recomendamos anotar los nombres, apellidos y números de autorizaciones que le serán dados por la central. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, no procederá reembolso alguno, ni dará derechos a reclamos.
- c. En caso de una situación donde la vida del titular esté en riesgo o amenazada debido a un accidente o condición médica real y comprobable, debe acudir al centro médico más cercano para procurar el tratamiento necesario, con la obligación ineludible de informarlo a la Central de Asistencia CONTINENTAL en el transcurso de las siguientes 72 horas de ocurrido el evento. En todo caso, si la condición de riesgo vital no fuere justificada a criterio del Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL y con base al informe médico resultante de dicha emergencia, CONTINENTAL tendrá la opción unilateral de pagar al centro médico participante, el equivalente al pago de los honorarios médicos que hubiere costado asumir en un procedimiento de asistencia ordinario y con un tope máximo de US\$300 o bien reembolsarle dicha cantidad tope al Titular si este hubiera pagado directamente a dicho Centro.
- d. Queda claramente entendido que la notificación a la Central de Asistencias resulta imprescindible aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que CONTINENTAL no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Asistencias.
- e. El Titular acepta que CONTINENTAL 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 tecnológicos, grabaciones, correspondencia y afines, como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

- f. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Asistencias y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen, cuando según opinión médica su estado sanitario lo permita y lo requiera.
- g. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por CONTINENTAL y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.
- h. En todos aquellos casos en que CONTINENTAL lo requiera o bien el Proveedor interviniente en la asistencia, el Titular deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que le enviará al correo del Centro de Asistencia asistencia@continentalassist.com. Asimismo, el Titular autoriza a CONTINENTAL o sus proveedores, a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los Titulares diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, lo cual será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.
- i. Es obligación del Titular entregar a CONTINENTAL el/los billetes de pasaje (tickets, boletos) que posea, en aquellos casos en que CONTINENTAL se haga cargo de la diferencia sobre el o los pasajes originales y los nuevos emitidos, o cuando procedan a la repatriación del Titular sea el que fuere el motivo.
- j. En los casos de internación u hospitalización, ambulatoria o no, debido a una emergencia súbita durante su viaje al exterior, el Titular tiene la obligación de informar a CONTINENTAL si cuenta con un seguro médico u otra cobertura afín que le cubra dichos gastos. En consecuencia, de ser este el caso y estar dicha situación dentro de las previsiones de prestación de servicios por el plan respectivo, CONTINENTAL será la encargada de la coordinación de todo el procedimiento pertinente, comprometiéndose a mantener comunicación con la empresa de seguros o similar responsable y CONTINENTAL asumirá de ser procedente, los gastos ocasionados hasta el monto máximo del deducible que establezca la póliza de seguros o similar.

NOTA: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de América, debido a por razones de procesos de estandarización informática, la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios suelen enviar facturas y / o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de que las cuentas o facturas haya sido pagadas y saldadas por CONTINENTAL. En caso de que ello ocurra, el Titular deberá contactar la oficina de la Central de Asistencias enviando un email a: asistencia@continentalassist.com y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el centro hospitalario.

V. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR CONTINENTAL

- 1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales por eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia de la cobertura contratada para los titulares del plan”.



2. CONTINENTAL 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, los cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes naturales, sismos, inundaciones, tempestades, erupciones volcánicas y cenizas, guerra internacional o guerra civil declarada o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; Igualmente 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 los mismos sean superados, CONTINENTAL se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

VI. EDAD:

El Titular mantiene su condición como tal hasta la fecha tope del plan contratado y la fecha a partir de la cual pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día.

El Titular podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 horas del día de su aniversario según el plan contratado. A partir de esa fecha el Titular pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 83 años hasta el día anterior a cumplir los 84 años.

- Los beneficios y coberturas para titulares de 0 años de edad hasta los 83 años de edad tendrán derecho a los beneficios en los montos señalados en la tabla respectiva. Aquellos titulares entre 84 años de edad en adelante solo tendrán derecho al 50% de los montos correspondientes a cada beneficio y coberturas.

VII. MONEDA, LIMITES Y TOPES DE SERVICIOS

MONEDA: Los beneficios ofrecidos por CONTINENTAL, así como sus límites máximos de sus beneficios, están reflejados en el Plan contratado en Dólares Americanos, según corresponde.

LIMITES/TOPES DE SERVICIOS: Los topes máximos se establecen para todo el lapso de vigencia del plan contratado, por cada evento o asistencia. En ningún caso el monto a asumir por CONTINENTAL causado por las asistencias prestadas durante el lapso de viaje en el exterior, excederá el monto máximo total del beneficio asistencial según el plan de asistencia adquirido por EL USUARIO.

Si se produjera una o más emergencias que fueren asistidas y asumidas por CONTINENTAL y que excedieran el monto de un beneficio particular, EL TITULAR deberá asumir tal excedente.

En el supuesto de un evento catastrófico con la afectación de múltiples Titulares, el monto máximo a cubrir para todos los afectados no podrá exceder los TRESCIENTOS MIL DÓLARES (US\$300.000), independientemente que las protecciones a dichas personas provengan de un plan grupal o individual.



VIII. VALIDEZ GEOGRÁFICA INTERNACIONAL:

La cobertura geográfica será de carácter Mundial, en todo caso excluyendo el país de residencia permanente del Titular. Se entiende por país de residencia el lugar desde donde se originó el viaje, tal como se haya documentado con el transportista oficial al exterior.

Independientemente de donde se encuentre el Titular, se le dará el servicio en caso de requerir asistencia de acuerdo con el respectivo plan adquirido. Excluyendo el país de Guatemala en donde no tendrá cobertura.

NOTA: CONTINENTAL tendrá derecho a exigir al Titular el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados en caso de haberse abonado algún servicio que de haberse comprobado previamente la responsabilidad económica o el pago por cualquier tercero directamente al proveedor del servicio o al CLIENTE. El Monto Máximo Global de Gastos será el indicado en su Plan

IX. DE LOS BENEFICIOS Y SERVICIOS

A. TEMAS RELACIONADOS CON LA SALUD

(1) Gastos médicos por accidente

(2) Gastos médicos por enfermedad no preexistente.

A los efectos de la prestación de las asistencias, beneficios y servicios citados en los puntos (1) y (2) anteriores, se entiende que comprenden los siguientes servicios médicos: método colecta

- a. Consultas Médicas: Se prestarán en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevista no preexistente. Dependiendo de la naturaleza, gravedad o urgencia, las asistencias se prestarán a criterio de la Central de Asistencias, en el hotel o domicilio donde se encuentre el Titular o en un consultorio médico cercano al lugar.
- b. Atención por Especialistas: Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el equipo médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL del área donde se encuentre el Titular, o por el médico tratante de la Central. Estos servicios se prestan en los consultorios médicos de dichos especialistas y no a domicilio por regla general.
- c. Exámenes Médicos Complementarios: Únicamente cuando sean indicados por el médico tratante y hayan sido previamente autorizados por el equipo médico de la Central de Asistencias.
- d. Gastos médicos por hospitalización: En aquellos casos en que el Titular requiera ser hospitalizado debido a la ocurrencia de un accidente o una enfermedad aguda repentina no preexistente, CONTINENTAL asumirá los gastos médicos que se incurran por dicha hospitalización, hasta el monto máximo que cubre el plan de asistencia respectivo del Titular.



Dichos gastos incluyen:

- Internaciones: De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad, se procederá a la internación del Titular en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre cuando sea indicado formalmente por el médico tratante y siempre bajo aprobación de la Central de Asistencias de CONTINENTAL.
- Intervenciones Quirúrgicas: En los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Titular a su país de origen, siempre y cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Asistencias. Si a juicio de los médicos reguladores de la Central de Asistencias fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del Titular, quien está obligado a aceptar tal solución. En caso de rechazo a la repatriación por el Titular perderá todos los beneficios otorgados por su plan CONTINENTAL. Particularmente la alternativa de la repatriación sanitaria se tomará en los casos de tratamientos de larga duración, cirugías programadas, cirugías no urgentes.
- Terapia Intensiva y Unidad Coronaria: Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Asistencias se autorizará este servicio.

(3) Asistencia médica por enfermedad preexistente.

Como regla general, si el Titular padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, CONTINENTAL queda automáticamente exenta de prestar servicios o asistencias a su cargo y con base al plan de asistencia adquirido y en todo caso CONTINENTAL reconocerá exclusivamente el costo de la primera consulta clínica en la que se determine la preexistencia de la enfermedad, en aquellos planes y casos que así lo prevean y hasta por las cantidades que se determinan en el plan respectivo. Cualquier otra consulta, tratamiento o procedimiento será por cuenta y costo exclusivamente del Titular.

(4) Medicamentos recetados.

En los límites de cobertura, CONTINENTAL se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el Departamento Médico de la Central de Asistencias hasta los montos establecidos en los topes de beneficios del plan contratado. Los desembolsos realizados por el Titular para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Asistencias serán reintegrados, dentro de los límites de beneficio y una vez retornado al país de origen, y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra o facturas, de la copia original del dictamen o informe médico en donde describa el nombre o mencione el nombre la enfermedad sufrida por el Titular, el suministro de la fórmula o receta médica y las facturas. Recomendamos a los Titulares no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos.

(5) Emergencia dental.

En los límites de los beneficios, CONTINENTAL se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y /o a la extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente. El Titular deberá acompañar la historia clínica completa para efectuar



cualquier reclamo originado en una asistencia médico/odontológica. La falta de cumplimiento de este requisito facultará a CONTINENTAL a denegar el reclamo formulado.

(6) Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria.

Cuando el Departamento Médico de la Central de Asistencias estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del Titular a su país de origen, esta se efectuará en aerolínea comercial en vuelo regular, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, sujeto a espacio de asientos, hasta el país de residencia habitual del Titular.

Se entiende por repatriación sanitaria el traslado del Titular enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra en el exterior, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual y en el que debió ser emitido el plan. Solamente el Departamento Médico de CONTINENTAL podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula. En el caso en que el Titular y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación sin solicitar la aprobación previa del Departamento Médico de CONTINENTAL, todos los gastos y consecuencias de dicha acción serán por cuenta exclusiva del Titular o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reembolso ni reclamo contra CONTINENTAL.

CONTINENTAL se hará cargo del pago de las diferencias por cambios del ticket/pasaje aéreo. Los gastos por esta prestación médica serán computados a cuenta del monto límite de gastos por concepto de traslado y repatriación indicado en el recuadro de beneficios. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de CONTINENTAL desde el lugar de internación hasta su lugar de residencia con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador etc.

(7) Repatriación funeraria.

En caso de fallecimiento del Titular durante la vigencia de un Plan CONTINENTAL, incluso a causa de una enfermedad preexistente, salvo por causa de un evento no excluido en las Condiciones Generales, CONTINENTAL organizará y sufragará la repatriación funeraria desde el exterior, tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el primer lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, asumiendo los costos hasta el tope especificado en la tabla de beneficios. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos dentro del país de residencia e inhumación no estarán a cargo de CONTINENTAL. Este beneficio no contempla ni incluye en ninguna circunstancia gastos de familiares o individuos acompañantes del Titular fallecido.

(8) Traslado de un familiar por hospitalización.

En caso de que la hospitalización de un Titular, viajando solo y no acompañado, fuese superior a cinco (5) días, CONTINENTAL se harán cargo de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios de los productos el Titular podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, con un máximo de US\$ 80 (ochenta dólares de los Estados Unidos de América) diarios durante máximo siete días, o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.

Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entiende estos limitados al hospedaje simple, excluyendo gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquier como minibar, alimentación tomada en la habitación, u otro tipo de gasto cualquiera.



(9) Gastos de hotel por convalecencia.

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Asistencias el Titular hubiese estado internado en un hospital al menos siete días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, CONTINENTAL cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 5 (cinco) días.

Dicho reposo deberá ser aprobado por los médicos de la Central de Asistencia y contemplarán únicamente el cubrimiento del costo de la habitación.

(10)Asistencia psicológica

La asistencia consiste en un servicio de apoyo psicológico telefónico 24 horas, para Titulares que, a causa de repatriación sanitaria, fallecimiento de un familiar o catástrofe natural hayan sido afectados durante su viaje. Este servicio se presta como apoyo psicológico en momentos que pueden generar fuerte tensión emocional, en ningún caso podrá sustituir la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra de los Titulares, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de estos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

II. TEMAS RELACIONADOS CON DOCUMENTOS Y EQUIPAJE

(11) Orientación en caso de extravío de equipaje/documentos.

CONTINENTAL asesorará al Titular para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, así como en caso de pérdida de documentos de viajes y/o tarjetas de crédito, dándole las instrucciones para que el Titular interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de estos.

(12)Pasaporte seguro.

CONTINENTAL subsidiará al Titular del plan que así lo establezca, hasta la suma máxima indicada en el plan respectivo por los costos que hubiera podido ocasionar la reposición de su pasaporte por hurto o pérdida durante un viaje al extranjero.

Para hacer efectivo este beneficio, el evento debe haber sido informado a la Central de Asistencias de CONTINENTAL dentro de las 72 horas de ocurrido y el Titular deberá presentar a CONTINENTAL el comprobante de denuncia otorgado por las autoridades oficiales pertinentes, tanto en país de origen como en país donde ocurrió o detectó el hecho.

(13)Compensación por pérdida de equipaje.

A los efectos pertinentes y sin costo alguno para el Titular, CONTINENTAL ha contratado una póliza de seguro con una empresa aseguradora legalmente establecida, como se especifica al final del presente documento, por la cual se indemnizará al Titular de un plan de asistencia CONTINENTAL que contemple este beneficio, una suma igual complementaria a la que paga o reconoce la aerolínea, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios por pérdida definitiva de equipaje.

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

- Que la línea aérea y la central de CONTINENTAL hayan sido notificadas del hecho por el Titular dentro de las 24 horas siguientes a la denuncia de extravío ante la transportista responsable, siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional. Este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional dentro del país de residencia, ni de vuelos chárter o fletados, aviones particulares o militares, o



cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opere regularmente, así como tampoco cuando la pérdida se origina en vuelos domésticos en el exterior.

- Que el equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. CONTINENTAL, no indemnizará a los Titulares de un plan, por la pérdida de equipaje de mano de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.
- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el itinerario.
- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya pagado al Titular la indemnización prevista por ella. No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en transporte terrestre entre los aeropuertos y los hoteles o domicilios. CONTINENTAL no podrá indemnizar al Titular cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.
- La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo equipaje entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Titular damnificado. En el caso de que el equipaje faltante estuviera registrado a nombre de varios Titulares, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes/tickets de cada uno. No se indemnizan faltantes parciales del equipaje.
- En caso de que la línea aérea ofreciera al Titular como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, CONTINENTAL procederá a abonar al Titular la compensación económica correspondiente y complementaria por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.
- CONTINENTAL intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea transportadora y el pasajero, por lo tanto, no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a CONTINENTAL y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de CONTINENTAL.
- Las indemnizaciones serán siempre por concepto de pérdida de bulto completo. CONTINENTAL y sus compañías de seguros y reaseguros no indemnizarán los faltantes parciales de equipaje.
- Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se adquirió el plan de asistencia CONTINENTAL. A la firma de la aceptación del presente acuerdo el Titular a ser indemnizado acepta que se le descuenta los valores correspondientes a gastos bancarios y financieros resultantes de dichas transacciones. Se deja nota expresa que las demoras de equipaje no tienen derecho a indemnización alguna bajo este beneficio en particular.

En caso de pérdida de equipaje, siga estas instrucciones:

- a. Inmediatamente después de verificar la pérdida de equipaje, comuníquese con la aerolínea o la persona responsable en el área de reclamo de equipaje que está generalmente dentro del recinto de correas, para solicitar y completar la solicitud PIR (Reporte de Irregularidad de Propiedad/ Property Indemnity Report). Exija una copia de la aerolínea y guárdela para sus registros.
- b. Comuníquese con el Centro de Asistencia CONTINENTAL dentro de las siguientes 24 horas para informar sobre la pérdida de su equipaje, informándole sobre el P.I.R. y su contenido.

13

Al Regresar a su País de Origen el Titular deberá:

Presentar en las oficinas de CONTINENTAL la siguiente documentación:

- a. Formulario P.I.R. (o Reclamo por pérdida de equipaje) Original
- b. Documento o Pasaporte
- c. Copia del Plan CONTINENTAL adquirido
- d. Copia original del recibo de la indemnización de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago de la misma) y pasajes aéreos.

(14) Compensación por pérdida de equipaje en crucero.

CONTINENTAL sin costo alguno para el Titular ha contratado una póliza de seguro con una empresa aseguradora legalmente establecida, como se especifica al final del presente documento, por la cual se indemnizará al Titular de un plan de asistencia CONTINENTAL que contemple este beneficio en forma complementaria a la misma suma que paga o reconoce la naviera hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

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

- Que la naviera y la central de CONTINENTAL hayan sido notificadas del hecho por el Titular dentro de las 24 horas siguientes a la denuncia de extravío ante la transportista responsable, siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte a bordo de un crucero.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega de la embarcación y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la naviera en el despacho del terminal. CONTINENTAL, no indemnizará a los Titulares de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la naviera y haya sido transportado en la embarcación.
- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la naviera para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.
- Que la naviera se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Titular la indemnización prevista por ella. No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en transporte terrestre en los puertos. CONTINENTAL no podrá indemnizar al Titular cuando este no haya aun recibido la indemnización de la naviera.
- La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Titular damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Titulares, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.
- CONTINENTAL intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la compañía transportadora y el pasajero y por lo tanto no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las navieras se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a CONTINENTAL, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de CONTINENTAL.



- Las indemnizaciones serán siempre por concepto de pérdida de bulto completo, CONTINENTAL y sus compañías de seguros y reaseguros no indemnizarán los faltantes parciales de equipaje.
- Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se adquirió la asistencia CONTINENTAL. A la firma de la aceptación del presente acuerdo el Titular a ser indemnizado acepta que se le descuenta los valores correspondientes a gastos bancarios y financieros resultantes de dichas transacciones. Se deja nota expresa que las demoras de equipaje no tienen derecho a indemnización alguna.

Al Regresar a su País de Origen el Titular deberá:

Presentar en las oficinas de CONTINENTAL la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. (o Reclamo por pérdida de equipaje) Original
- Copia del pasaporte.
- Copia del Plan adquirido
- Copia original del recibo de la indemnización de la naviera (Cheque, comprobante de pago de la misma) y recibos de transporte y documentos del crucero.

CONTINENTAL solo podrá proceder a gestionar el reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje únicamente después de que la naviera responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al Titular. No se podrá indemnizar al Titular sin el comprobante de pago de la naviera.

II. TEMAS RELACIONADOS CON RETORNO ANTICIPADO, CANCELACIONES, DEMORA DE VUELOS, INTERRUPCIÓN.

(15) Viaje de regreso por fallecimiento de familiar en primer grado de consanguinidad.

Si el Titular debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo dentro del primer grado de consanguinidad (padres, cónyuge, hijos o hermanos) allí residente, CONTINENTAL se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Titular a su país de origen, únicamente; cuando su pasaje restrinja el regreso con un cargo impuesto por la aerolínea. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

Nota: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que comporte la no utilización del pasaje de transporte inicialmente adquirido por el Titular, CONTINENTAL recuperará siempre dicho pasaje y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre éste y el que imponga la prestación de este servicio.

(16) Pérdida de vuelo o conexión por cualquier motivo ajeno a la aerolínea

Salvo en los casos de cancelación del vuelo o viaje en tren contratado con una aerolínea o línea de trenes comercial, demora de vuelo por parte de la aerolínea o de un recorrido de tren, así como cualquier otra exclusión establecida en las presentes Condiciones Generales, si el TITULAR perdiese la conexión de un vuelo o tren con destino internacional y/o vuelos o trayectos en tren directos al exterior, CONTINENTAL asumirá, hasta los límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades a la aerolínea o empresa de trenes respectiva por la emisión, reemisión o compra de nuevos tiquetes, así como por concepto de alimentación, llamadas y hotel al Titular con base a los límites de su plan de viajes. Este beneficio aplica incluso en vuelos dentro del

15



Tu
tranquilidad
al viajar.

3323 NE 163rd Street Suite 501

North Miami Beach, Florida 33160 USA

☎ + (1) 786 800 2764 ✉ info@continentalassist.com

www.continentalassist.com

país de residencia (excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100 kms de distancia de la misma) pero siempre que se trate de conexión con vuelos internacionales.

El cliente deberá notificar de este suceso a CONTINENTAL el mismo día que sucede el hecho. Para aplicar a este beneficio el Titular deberá comunicarse desde el aeropuerto o estación de trenes donde se origina la aplicación de este beneficio.

(17) Acompañamiento de menores de 15 años.

(18) Acompañamiento de mayores de 75 años.

Si un Titular viajara como única compañía de menores de quince (15) años o de mayores de setenta y cinco (75) años, los cuales también sean Titulares de un plan de asistencia CONTINENTAL vigente y debido a causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, CONTINENTAL organizará a su cargo el desplazamiento de dichas personas hasta el domicilio habitual en su país de origen, por el medio que considere más adecuado a criterio de CONTINENTAL.

IV. TEMAS DE APOYO, AUXILIO LEGAL Y AFINES.

(19) Línea de consultas 24 horas.

Desde el momento de su adquisición y hasta su vencimiento, los Titulares de un plan CONTINENTAL, podrán pedir a la Central de Asistencias, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino. Igualmente estará a disposición de los pasajeros el servicio conserje de CONTINENTAL donde fuese aplicable.

(20) Transmisión de mensajes urgentes.

CONTINENTAL transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas condiciones generales.

(21) Transferencia de fondos

(22) Transferencia de fondos para fianza legal en caso de accidente de tránsito.

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

(23) Asistencia legal por accidente de tránsito.

CONTINENTAL tomará a cargo hasta los topes indicados en el plan, los gastos de honorarios que ocasione la defensa civil, criminal o penal del Titular, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito.



(24)Concierge

El servicio de Concierge CONTINENTAL se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para asistir a los Titulares en la consecución de información sobre entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos, reservaciones para obras de teatro y cualquier otra información que el Titular pueda necesitar en las principales ciudades del mundo. El Titular será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia Concierge; este servicio es netamente informativo.

(25)Cobertura geográfica.

Mundial

(26)Límite de edad.

Edad máxima que estará cubierto 84 años. Para el caso de los mayores de 84 años declarados con edad en la base de datos se dará cobertura al 50%.

Documentos requeridos en caso de una asistencia internacional:

- a. Antecedentes clínicos refrendados por una institución médica o personal médico debidamente certificado en el país de origen que muestre los últimos dos (2) exámenes médicos, durante los seis (6) meses anteriores a la compra del plan, referentes a la patología declarada preexistente, cuya autenticidad pueda ser certificada y cuyo contenido respalda la ausencia de cambios en el curso normal de la enfermedad.
- b. Pruebas de laboratorio, imágenes diagnósticas y herramientas de diagnóstico de apoyo relevantes para la patología declarada como preexistente.
- c. Información de contacto válida con respecto al tratamiento de médicos o instituciones durante el último año para validar la información proporcionada sobre la patología declarada como preexistente.

Exclusiones de esta cobertura: Ver la Sección correspondiente más adelante.

Obligaciones del Titular bajo este beneficio:

1. El Titular deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por CONTINENTAL y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.
2. Si el Titular sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, renales, enfermedad pulmonar crónica y / o enfermedad hepática crónica, deberá consultar con su médico personal en su país de origen y antes de iniciar el viaje,

XI. PROCESOS DE REEMBOLSOS.

CONTINENTAL se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con las presentes Condiciones Generales y montos de beneficios del Plan contratado o adjudicado. Todas las



compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por CONTINENTAL, en el marco del presente contrato, serán abonados en U.S. Dólares o moneda local a opción del Titular.

Los comprobantes necesarios para determinar la procedencia del reembolso deberán incluir: facturas originales de los profesionales y/o centros médicos intervinientes en la asistencia con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso en caso de internación emitido por el establecimiento asistencial, detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos, que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescritos por el profesional actuante en la ocasión.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- I. Siempre y cuando la Central de Asistencia haya autorizado gastos a pagar por el Titular directamente al proveedor de un servicio, el Titular tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de ocurrido el evento o suceso que dio origen a la asistencia para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
- II. Una vez recibidos los documentos, CONTINENTAL tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento adicional o faltante que no haya sido entregado por el Titular.
- III. Con todos los documentos necesarios en mano, CONTINENTAL procederá durante los siguientes cinco (5) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- IV. Siendo procedente el reembolso, CONTINENTAL procederá a efectuar el pago en 30 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia bancaria a la cuenta del Titular.
- V. Los reembolsos pagados directamente por CONTINENTAL pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. CONTINENTAL asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Titular serán cubiertos por el mismo.

Para el caso específico de eventos ocurridos en los Estados Unidos de América, donde se proceda por reembolso de gastos pagados por el Titular, los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary amount", los cuales no necesariamente sean los facturados. Estos gastos le serán reembolsados por CONTINENTAL contra la presentación de comprobantes fehacientes y hasta el límite indicado en su plan. Estos comprobantes deberán incluir: facturas originales de los profesionales y/o centros médicos intervinientes en la asistencia con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso en caso de internación emitido por el establecimiento asistencial, detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos, que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescritos por el profesional actuante en la ocasión.



RESPONSABILIDAD MÁXIMA:

- I. El límite máximo de responsabilidad para LA COMPAÑÍA, por uno o todos los siniestros que puedan ocurrir, durante la vigencia de la Póliza es la suma asegurada contratada para estas coberturas adicionales.
- II. La ocurrencia de varios daños durante la vigencia de la Póliza, procedentes de la misma o igual causa, será considerada como un solo siniestro, el cual, a su vez, se tendrá como realizado en el momento en que se produzca el primer daño de la serie.
- III. El pago de los gastos de defensa en materia civil no excederá del cincuenta (50%) de la Suma Asegurada contratada. Este límite del cincuenta (50%) no es adicional a la suma asegurada indicada en la Carátula de la Póliza y/o en la Especificación de Coberturas.

XII. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE LOS PLANES CONTINENTAL

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia CONTINENTAL los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Titular, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje). Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por CONTINENTAL. Se encuentran excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales, aun en los casos donde la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de CONTINENTAL. Se aclara que CONTINENTAL no asumirá ningún gasto de internación cuando esta obedezca a una enfermedad preexistente, condición crónica o hacen parte de las exclusiones, salvo aquellos planes que contemplen beneficios de preexistencias específicas y se dé cumplimiento a las específicas condiciones de dicha inclusión.
2. En caso se determine que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero para una condición crónica o preexistente, la Dirección Central de Emergencias negará cobertura.
3. No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales en estas Condiciones Generales, salvo en planes que contemplen preexistencias.
4. CONTINENTAL no cubrirá de ninguna manera ni en cualquiera de sus planes procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos y psiquiátricos; audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes o prótesis dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores ambulatorios, dispositivos implantables, material descartable específico, enfermedades producidas por ingestión de drogas, narcóticos, medicinas tomadas sin prescripción médica fehaciente, alcoholismo, etc.
5. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL.



6. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
7. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Titular, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
8. Afecciones, quemaduras o lesiones consecuentes y resultantes de la exposición prolongada al sol o fuentes de calor, químicas, rayos UV.
9. Los tratamientos odontológicos de conductos, endodoncias, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de los beneficios.
10. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además, quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo, Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski, Canotaje, Parapente, Kayak, Bádminton, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes. Salvo el plan al cual se haya agregado por adquisición de Upgrade la asistencia específica allí determinada para la práctica deportiva, la cual solo cuentan con exclusión en los siguientes deportes: Motociclismo, Automovilismo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Luge, Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, Parapente, Boxeo, Karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil.
11. CONTINENTAL quedará eximida de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos, si el motivo del viaje del Titular fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida; o se esté expuesto a sustancias peligrosas; o al manejo de maquinarias pesadas; o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos; o que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra el Titular un accidente o una enfermedad consecencial; o bien realice labores que de acuerdo con las normas generales de seguridad industrial del país en donde se ejecuten dichos trabajos, las cuales exijan el cumplimiento formal de las mismas previa la ejecución de los mismos, estableciendo responsabilidad patronal para aquella persona natural o jurídica para la cual se ejecuten los mismos. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta; como por ejemplo trabajadores independientes.

NOTA IMPORTANTE: Solamente en el caso de Titulares que obtengan su Plan y cobertura como parte de un plan corporativo de CONTINENTAL no aplicará esta excepción salvo cuando el Titular maneje sustancias peligrosas, trabajos bajo superficie o bajo el agua con tanques de oxígeno o escafandra, así como tampoco con explosivos o que para el momento de un accidente no se le

hubiese proporcionado las herramientas o utensilios de seguridad industrial básicos y necesarios para desarrollar la labor encomendada.

12. CONTINENTAL no brindará asistencia de ningún tipo al Titular en situación migratoria o laboral ilegal. (Incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia).
13. Los Partos, abortos, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos y también todos los métodos anticonceptivos, salvo en los productos que contemplen la prestación Futura Mamá, pero en todo caso no se cubren exámenes ni controles rutinarios. Tampoco se cubrirán las pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar.
14. Todo tipo de enfermedades mentales, nerviosas, o psicológicas, incluyendo las crisis nerviosas, crisis de pánico, de stress o similares, trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, entre otros.
15. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Asistencias.
16. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, cenizas volcánicas, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe.
17. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Titular y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Titular.
18. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo en todas sus formas, hostilidades u operaciones de guerra (declarada o no), guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Titular en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
19. Los accidentes cuyo origen se deban a impericia, desacato a normas o procedimientos, negligencia, descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del Titular.
20. Los gastos por concepto de segunda consulta médica, así como la solicitud unilateral del Titular al prestador de servicios médicos y recibir los mismos sin haber solicitado y recibido previamente la autorización de la Central de Asistencias de CONTINENTAL.
21. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros

medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como los exámenes de radiología, el Doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc.

22. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Titular desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Asistencias.
23. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Titular.
24. Lesiones o accidentes como pasajeros derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público comercial de itinerario publicado, incluyendo los vuelos fletados particulares o comerciales en cualquier aeronave fletada (chárter).
25. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Titular no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.
26. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
27. Problemas relacionados con la tiroides; enfermedades hepáticas, cirrosis, abscesos, hernias, pruebas de esfuerzo y cualquier tipo de chequeo médico preventivo.
28. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.
29. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Siria, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc. (la enumeración es taxativa y no enunciativa).
30. CONTINENTAL no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos. Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Asistencias en caso tal que se determine que con las mismas el Titular podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.
31. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, crónica o preexistente y que el tratamiento actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, CONTINENTAL quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin CONTINENTAL se reserva el derecho de

investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa. En casos de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad crónica o preexistente, CONTINENTAL denegará la asistencia.

32. No rige el beneficio de demora de equipaje, ni se otorgará compensación alguna, si la demora del equipaje ocurre en el vuelo de regreso al país donde se haya emitido el boleto o ticket y/o de residencia habitual del Titular.
33. Exclusiones adicionales para el beneficio suplementario de enfermedades preexistentes o crónicas:
 - a. El inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos de diagnóstico, de investigación, o conducta diagnóstica y terapéutica, que no están relacionados con el episodio agudo y no previsto.
 - b. Toda enfermedad relacionada con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginales, tricomoniasis,
 - c. virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.
 - d. Procedimientos permanentes tales como diálisis, transfusiones, apósitos, cambio de catéteres, dispositivos de liberación de fármacos y similares.
 - e. Etapas terminales de las enfermedades crónicas no contagiosas.
 - f. Visitas, procedimientos u hospitalizaciones por enfermedades crónicas no contagiosas que aparezcan por primera vez durante la vigencia del plan o que no hayan sido divulgadas al principio de dicho plazo y que puedan ser objetivamente comprobadas a través de los hábitos habituales, accesibles y frecuentes mundialmente (incluyendo, pero no limitado a: pruebas de laboratorio, Doppler, resonancia magnética nuclear, cateterización, etc.).
 - g. Los procedimientos, trasplantes, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores para pacientes externos, dispositivos implantables, equipo desechable específica, etc. enfermedades causadas por la ingestión de drogas, narcóticos, medicamentos que se toman de forma fiable sin receta, alcoholismo, etc.
 - h. Las lesiones sufridas durante un acto ilícito.
 - i. El Titular no podrá iniciar ni recibirá cobertura en ningún viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

XIII. JURISDICCIÓN APLICABLE.

Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Titular del Plan con CONTINENTAL, así como entre él y los proveedores por cualquier problema derivado de la prestación de servicios asistenciales al mismo proporcionados por estos, así como por interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Miami Florida, USA, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

XIV. EXENCIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS AGENTES VENDEDORES.

Los representantes y/o agentes vendedores (Agencias de Viajes, Operadoras de Turismo, Empresas de Transporte de cualquier tipo y todo agente emisor autorizado en este concreto caso) no será



considerado parte del presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje, razón por la cual quedan exentos de cualquier responsabilidad pertinente al objeto del presente Contrato.

XV. SERVICIOS NO ACUMULATIVOS Y/O INTERVENCIÓN DE OTRAS EMPRESAS.

En ningún caso CONTINENTAL prestará los servicios de asistencia al Titular establecidos en el plan respectivo, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Titular solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa de seguros o competidora o afín a CONTINENTAL, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

XV. SUBROGACIÓN.

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

Además, el Titular del Plan se compromete a abonar en el acto a CONTINENTAL 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 Titular tiene derecho; ello hasta el monto de los pagos que hubiere recibido de las compañías de seguro en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse exclusiva, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados 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 CONTINENTAL haya tomado a su cargo el traslado del Titular o de sus restos.

En consecuencia, el Titular cede irrevocablemente a favor de CONTINENTAL 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.

XVI. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE.

Ni CONTINENTAL, ni su red de prestadores de servicios, serán responsables, exigibles o ejecutables por casos fortuitos, que originen retrasos o incumplimientos inimputables debidos a catástrofes naturales, huelgas, guerras, invasiones, actos de sabotaje, hostilidades, rebelión, insurrección, terrorismo o pronunciamientos, manifestaciones populares, radioactividad, o cualquier otra causa de fuerza mayor. Cuando elementos de esta índole interviniesen, CONTINENTAL se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuera posible y siempre y cuando una vez sea factible dicha prestación de servicios y se mantenga la contingencia que la justifique.

En aquellos países donde los beneficios ofrecidos por CONTINENTAL estén en contra de las disposiciones legales vigentes, dichos beneficios serán considerados nulos, mientras que el resto permanecerá válido y vinculante para las partes contratantes. Dicha anulación parcial de los citados beneficios y cláusulas relacionadas con estas Condiciones Generales no dará derecho al CLIENTE a una reducción de precio y variación del resto de los beneficios.



XVII. RECURSO.

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

GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES:

CONTINENTAL 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 presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

XVIII. RESPONSABILIDAD.

CONTINENTAL, no será responsable y no indemnizará al Titular por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Titular a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas (proveedores) designadas por CONTINENTAL serán tenidas como agentes del Titular sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra CONTINENTAL, debido a tal designación. CONTINENTAL se esfuerza para poner a disposición de los Titulares los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, no podrán nunca ser tenidos ni total ni parcialmente como responsables por los malos servicios o mala praxis de dichos profesionales o entidades.

XIX. CADUCIDAD, RESOLUCIÓN, MODIFICACIÓN.

Toda reclamación tendiente para hacer efectivas las obligaciones que CONTINENTAL, asume a través de las presentes Condiciones Generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha del suceso que dio o debería dar lugar a la indemnización o a las prestaciones. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente, aun cuando el plan permanezca vigente.