Condicionado General

MAS SERVICIOS

Internacional Premium



Intermundial
Travel insurance in motion

Una compañía de ATLANTIGO

Índice de contenido

Condiciones Particulares 4

Condiciones Generales 7

Recomendación Importante

Hacemos de su conocimiento que, MAS SERVICIOS podrá tratar sus datos personales únicamente los que corresponden derivado de los servicios aquí descritos, por lo que, en caso de no enviar su solicitud de derechos ARCO, MAS SERVICIOS entiende que ha aceptado y dado su consentimiento para el tratamiento de dichos datos personales, en todo caso, para mayor información sobre el tratamiento de sus datos personales, dirigirse a la siguiente dirección sobre nuestro aviso de privacidad https://www.masservicios.com.mx/aviso-de-privacidad-2

Invitamos a los usuarios de un certificado y/o plan de asistencia o plan de asistencia **MAS SERVICIOS** a leer estas condiciones generales antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas, encontrará:

- Condiciones Generales para los planes contratados
- Condiciones Particulares y Exclusiones para los planes contratados
- Instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

Condiciones Particulares

SERVICIOS

Son objeto del presente plan los artículos que aparezcan como contratados en el siguiente cuadro de servicios.

Resumen de alcance

Asistencias Médicas

Asistencia médica por accidente	USD 300,000
Asistencia médica por enfermedad (incluye Covid-19)	USD 300,000
Primera atención médica por dolencias preexistentes	USD 10,000
Medicamentos ambulatorios	USD 200
Medicamentos por hospitalización	Incluido
Médico a domicilio	Incluido
Asistencia médica telefónica 24h	Incluido
Asistencia psicológica	Incluido
Atención por especialistas (incluye Pediatra)	Incluido

Asistencia dental

Asistencia odontológica	USD 700

Traslados y repatriaciones

Traslado médico de emergencia	Incluido
Traslado o repatriación sanitaria	Incluido
Traslado o repatriación funeraria	USD 100,00

Nº de Plan: COC05-M26-01C1 Condicionado General: Internacional Premium

Asistencia generales

Asistencia funeraria	Incluido
Gastos de hotel por convalecencia	6 noches USD 300 x noche
Gastos de hotel y alimentación por cuarentena por Covid-19 (10 noches)	USD 500/noche
Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar	TKT Aéreo
Regreso anticipado por siniestro en domicilio	TKT Aéreo
Acompañamiento de menores de 15 años	TKT Aéreo
Traslado de un familiar por fallecimiento	TKT Aéreo + Hotel
Estancia de un familiar - limite diario (6 noches)	USD 300/noche
Estancia de un familiar - limite total	Hasta USD 1,200
Orientación en extravío de documentos	Incluido
Localización de equipaje registrado	Incluido
Asistencia concierge	Incluido
Transmisión de mensajes urgentes	Incluido

Asistencias Legales

Asistencia legal las 24 hrs	Incluido

Servicios

Demora o cancelación de vuelo	USD 300
Cancelación de viaje	USD 3,000
Demora de equipaje registrado	USD 400
Indemnización por pérdida de equipaje	USD 1,500
Robo de objetos personales	USD 800
Robo de dispositivos móviles	USD 1,500
Pérdida de vuelo de conexión por emergencia	USD 500
Compensación por pédida de documentos	USD 400
Pérdida de crucero por emergencia	TKT Aéreo
Compra protegida	USD 500

Ampliaciones disponibles

Upgrade Deportes Básico*

Asistencia médica por accidente en la práctica de deportes	USD 20,000
Compensación por robo o extravío de equipo deportivo	USD 1,000

Upgrade Deportes Plus *

Asistencia médica por accidente en la práctica de deportes	USD 30,000
Compensación por robo o extravío de equipo deportivo	USD 2,000

*A**mpliación deporte**

Asistencia médica por accidente en la práctica de deportes

Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, curling, patinaje artístico sobre hielo, canojate en canales ingleses, buceo autónomo (hasta 30 metros máximo), maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, canotaje niveles 3 y 4, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas, Artes marciales, esquí, fútbol galés, fútbol americano, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre pista corta, tobogganing, ciclomontañismo, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, heli-skiing, salto ecuestre, carrera de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting niveles 4 y 5, Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby, BMX. Nota: el límite de edad para los deportes extremos en cualquier categoría es de mínimo 15 años y máximo 75 años de edad.

Condiciones Generales

Introducción

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia, son prestados a través de **MAS SERVICIOS**, compañía cuyo objeto principal es proporcionar y/o brindar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal, únicamente en casos de **EMERGENCIAS** y durante el transcurso de un viaje en el periodo de vigencia del plan contratado.

Aceptación del Usuario.

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del Usuario al momento de la compra del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda **MAS SERVICIOS**. El Usuario declara conocer y acepta las presentes Condiciones Generales y dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

1. El pago de los servicios contratados
2. El uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados

En ambos casos, el Usuario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato legal y válido entre las Partes.

Entendido y aceptado por el Usuario que los planes de **MAS SERVICIOS**, no constituyen bajo ningún motivo, un seguro, reaseguro o producto similar, como tampoco es un programa de seguridad social o de medicina prepagada o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Usuario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por **MAS SERVICIOS** 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 o condición médica clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad o condición médica no se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria e inicial del Usuario 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 Servicios de Asistencia
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **MAS SERVICIOS** una vez que el Usuario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido. La adquisición por parte de un Usuario de uno o más certificados y/o plan de asistencia, no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el certificado y/o planes de asistencia certificado y/o plan de asistencia que se haya emitido primero.

NOTA: Es importante confirmarle al Usuario que este* certificado y/o plan de asistencia, *es un servicio de asistencia en viajes para el Usuario exclusivamente para urgencias y/o emergencias durante su viaje, no es un seguro y, que en la eventualidad que sea ofrecido a través de una compañía de seguros, esto no lo hace un seguro médico internacional, ni ningún tipo de seguro o reaseguro para el Usuario.

Por otra parte, una vez iniciada la vigencia del certificado, el Usuario no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación del certificado por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Usuario prolongue su viaje de forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo certificado. **MAS SERVICIOS** se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

a. El Usuario no podrá solicitar la renovación de su certificado una vez que ya solicitó los servicios y estos fueron ejecutados si ha hecho uso de cualquiera de los servicios de **MAS SERVICIOS** durante la vigencia del primer certificado y/o plan de asistencia en el sentido de que su prolongación de viaje haya sido prevista por el Usuario certificado y/o plan de asistencia.
b. El Usuario podrá renovar su certificado con un plan que tenga el mismo alcance del primero o mayor. No se emitirá con alcance menor a la contratada originalmente.
c. El Usuario deberá solicitar autorización para la emisión de un nuevo certificado exclusivamente al agente emisor con el cual contrató certificado original o de haber sido contratado en la página web a través del formulario de “Contacto” en la misma, indicando la cantidad de días que desea contratar. El agente emisor está obligado a informar a **MAS SERVICIOS** que se trata de una emisión y es deseo del Usuario una renovación, por lo que solicita la autorización para el nuevo período de contratación.
d. La solicitud de emisión de un nuevo certificadocertificadocertificado deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del certificadocertificadocertificado original.
e. El Usuario deberá realizar el pago del nuevo certificadocertificadocertificado al momento de la emisión.

El nuevo plan de su servicio de asistencia en viajes y su correspondiente certificadocertificadocertificado emitido en las condiciones referidas en esta cláusula, no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del certificado anterior, derivado que no es un servicio acumulable , tampoco antes de la vigencia del nuevo plan y/o certificado, independiente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por **MAS SERVICIOS** o por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer certificado, pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo certificado y, por lo tanto, no será asumida por **MAS SERVICIOS**.

Cuando la vigencia del certificado anterior haya finalizado, al momento de la compra o que el pasajero compre en destino un nuevo certificado, el certificado será expedido con 3 (tres) días de carencia para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de beneficios. Lo anterior, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, una autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

Definiciones.

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas Condiciones Generales, para un mayor entendimiento de los Usuarios de un plan **MAS SERVICIOS**:

A

Accidente:

El evento generativo de un daño corporal que sufre el Usuario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos, visibles y súbitos, como involuntarios. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independiente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen y/o naturaleza es derivado del descuido, provocación, falta de medidas de prevención por parte del Usuario, premeditación y voluntarias se encuentran excluidos de toda asistencia, así como también del certificado contratado. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Usuario tendrá servicios hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

Accidente Grave:

Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. En general todo accidente en el cual este en riesgo la vida del Usuario.

C

Catástrofe:

Suceso que produce y/o altera gravemente el orden regular de las cosas y la vida o salud de los seres vivos que se encuentran dentro de la zona territorialmente dañada o perjudicada notoriamente, donde se ven implicadas numerosas personas.

Central de Servicios de Asistencia:

Es la oficina de **MAS SERVICIOS** que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Usuario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o servicios a brindarse o facilitarse en virtud de las presentes condiciones generales y que están relacionados con temas médicos.

Certificado:

Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto **MAS SERVICIOS** y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

D

Departamento Médico:

Grupo de profesionales médicos de **MAS SERVICIOS** que intervienen y toman decisiones en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

Deportes Amateur:

Es el practicado por aficionados, por ocio y/o actividades recreativas.

Deportes Profesionales:

Es el practicado con o sin ánimo de lucro, realizado en cualquier tipo de competencia como Intercolegiados, torneos, campeonatos, deportes que supongan un alto riesgo, entre otros.

E

Enfermedad o Condición Médica 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, repitente y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.

Enfermedad o Condición Médica Preexistente:

Todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de contratación(o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnós-tico 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 preexis-tencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Usuario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Usuario antes dela contratación. Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos son: los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros. También se con-sideran preexistentes las

enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, absce-sos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, y otras. Los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, recono-ciendo 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 sintoma-tología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

Enfermedad o Condición Médica Recurrente:

Regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad o condición luego de haber sido tratada.

Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista:

Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha contratación del servicio de asistencia médico para viajes **MAS SERVICIOS**.

Enfermedad Grave:

Es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestadas por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible es decir cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad y requiera o no la asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida.

F

Fuerza Mayor:

Aquel acontecimiento que, por no poderse prever o resistir, exime del cumplimiento de alguna obligación y/o que procede de la voluntad de un tercero.

G

Gastos de Primera Necesidad:

Gastos realizados por la compra de elementos de uso personal e intransferible. Se entienden por estos, única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje. Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de servicios.

M

Médico Tratante:

Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **MAS SERVICIOS** que asiste al Usuario en el lugar donde se encuentra este último.

P

Paciente Estable:

Que no presenta variación de su estado de salud y suele hacer referencia a que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.

Plan o Producto de Asistencia:

Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Usuario.

Plazo o Período de Carencia:

Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivos los servicios incluidos dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del certificado, siempre que el Usuario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

T

Topes Máximos:

Montos máximos de servicios por parte de **MAS SERVICIOS**, indicados en el certificado para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

V

Certificado:

Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto **MAS SERVICIOS** y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

Usuario / Edad Límite

El Usuario es la persona natural cuyo nombre completo es registrado en el certificado y, solo el Usuario es el único beneficiario de todos sus servicios hasta el día anterior a la fecha de nacimiento del usuario, inclusive, de su edad límite según el tipo de plan adquirido a través del certificado, en caso de que el usuario supere la edad límite para el certificado pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como derecho a cualquier devolución y/o reclamo alguno originado en eventos posteriores al día de su fecha de cumpleaños.

Las prestaciones o beneficios del plan respectivo, los podrá recibir exclusivamente el Usuario y son intransferibles, por lo cual el mismo deberá comprobar y demostrar su identidad, presentar el certificado carta, o certificado correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

El Usuario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 A.M. horas del día de finalización de vigenciasegún el plan contratado. A partir de esa fecha el Usuario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a devolución y/o reclamo alguno originado en eventos posteriores al día de finalización.

A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 84 años hasta el día anterior a cumplir los 85 años.
Nota: El beneficio de cancelación aplica para pasajeros de hasta máximo 84 años.

Vigencia - Validez

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia médica **MAS SERVICIOS**. Transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan (Fecha de inicio de vigencia), estando el pasajero en territorio extranjero, hasta las 23:59 (veintitrés horas con cincuenta y nueve minutos) del día del fin de dicha validez, ambas fechas reflejadas en el certificado y/o plan de asistencia adquirido por el Usuario. La finalización de la vigencia, implicará el cese total 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.

La vigencia máxima de los planes en categoría "Viajes Cortos" podrá variar dependiendo de la edad del usuario al momento de la compra

Nota: los planes "Estudiantiles" sólo podrán ser adquiridos por personas que actualmente estén estudiando o que vayan a cursar algún estudio de índole académico, por ello se solicitará un certificado o carnet de escolaridad estudiantil o de aceptación a una institución educativa a la hora de solicitar asistencia.

Los planes de asistencia "Anuales Multiviajes" tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el Usuario no podrá permanecer en el exterior por más de 45 días por cada viaje que realice durante la vigencia del producto, de conformidad con lo establecido en el plan de asistencia correspondiente. La Central de Servicios de Asistencias de **MAS SERVICIOS** le pedirá al momento de atenderlo, la copia de su pasaporte por fax o e-mail, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

Los planes de asistencia **MAS SERVICIOS**, operan únicamente bajo la modalidad de días naturales, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan de asistencia, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en el certificado no es reembolsable y/o devuelto. Una vez interrumpida la vigencia de un plan, éste termina y no puede reactivarse posteriormente.

El propósito y fin del viaje tendrá que ser turístico o estudiantil y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad profesional y/o de negocios en el exterior. Si el motivo del viaje del Usuario es la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida, se esté expuesto a sustancias peligrosas, al manejo de maquinarias pesadas o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos, que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra un accidente o una enfermedad consecuencial, **MAS SERVICIOS** queda eximido de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de estas circunstancias, y en estos casos será obligación patronal de asumirlos a través de su plan de responsabilidad de riesgos profesionales. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta como trabajadores independientes o en situación migratoria o laboral ilegal.

En casos en que el Usuario se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por **MAS SERVICIOS** en la fecha de terminación del período de servicios, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro del servicio de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta máximo ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del certificado.
2. Que dentro del periodo de los 8 (ocho) días de ampliación de servicios se haya agotado el monto contratado para el beneficio. El servicio cesará automáticamente transcurridos los 8 (ocho) días indicados en el numeral anterior, incluso si el monto contratado no se hubiese agotado.
3. Hasta que el médico firme el alta del Usuario en el transcurso de los 8 (ocho) días de ampliación de servicios

Lo que ocurra primero de los tres enunciados.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **MAS SERVICIOS** una vez que el Usuario regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

Nota 1: En los casos que el Usuario ya se encuentre en el país destino y solicite la autorización para emitir un plan de asistencia en viajes, siempre y cuando la misma sea autorizada por la Central de Emergencia, dicho plan tendrá 3 (tres) días de carencia.

Nota 2: Los pasajeros que se encuentren por más de dos años en destino, no podrán adquirir un nuevo plan de viaje ya que se consideran como residentes de ese país

Validez geográfica

La territorialidad del plan será de carácter Global, o Nacional, dependiendo del certificado comprado por el Usuario. Independientemente de donde se encuentre el Usuario, se le dará servicios en caso de requerir asistencia y de acuerdo al respectivo plan adquirido. Se excluye en todo caso al país / ciudad de residencia habitual del Usuario o país donde se emitió el Plan de Asistencia.

Como ejemplo, El Usuario adquirió el certificado en Colombia, entonces en Colombia, tendrá servicios a partir de 50 km de distancia de su ciudad habitual, de acuerdo con el plan de asistencia contratado.

- **Plan de asistencia internacional:** Excluyendo país y ciudad de residencia
- **Plan de asistencia nacional:** En un radio de más de 50Km de distancia de la ciudad de residencia habitual

***** Cada plan especificara la territorialidad para aplicar su servicio.***

Procedimiento para solicitar asistencia - Centrales de asistencias

Cuando el Usuario requiera el servicio de asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Usuario contactará a la Central de Servicios de Asistencia **MAS SERVICIOS** para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Usuario debe solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados por los países indicados.

En caso de existir cobro por llamar a la Central de Servicios de Asistencia, **MAS SERVICIOS** y derivado de la urgencia le devolverá al Usuario el cargo de la llamada; para ello es preciso guardar y presentar el comprobante o factura por el cargo de esa llamada, donde esté reflejado el cobro a alguno de los números indicados abajo.
Es importante indicar que es exclusiva obligación del Usuario siempre llamar y reportar la emergencia en la que éste se encuentre. En los casos en que el Usuario este imposibilitado de llamar y reportar la emergencia, podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar que esté de menare presencial con el Usuario, la llamada de emergencia deberá efectuarse dentro de las 72 horas en que se tiene conocimiento de la emergencia sucedido la emergencia (24 horas para el beneficio de cancelación). En los casos en que el Usuario se encuentre en altamar, en consecuencia, esté impedido para comunicarse con la Central de Asistencias, deberá informar el hecho médico hasta 72 horas después de desembarque en el primer puerto al que arribe. Su no cumplimiento otorgará la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Usuario.

Contactos Toll free

PAIS	TELEFONO	PAIS	TELEFONO
Colombia	+57-15938795	**E-mail**	atencionviajero@masservicios.com.mx
WhatsApp	+1 863-204-0028		

Nota: Los números telefónicos toll free (0800) se deberán marcar como aparecen desde teléfonos fijos. En caso de que el país donde se encuentre no tenga un teléfono toll free, se deberá llamar a través de la operadora internacional del país donde se encuentre el Usuario solicitando cobro revertido al teléfono de Estados Unidos de América, (se muestra tabla para pronta referencia) la comunicación puede ser a través de medios electrónicos como E-mail, WhatsApp y Skype.

Obligaciones del usuario

El Usuario es sabedor que, para la obtención de los servicios de asistencia es su deber:

1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el plan del certificado y/o plan de asistencia. La Central deberá de haber recibido el caso urgente del Usuario y acto seguido autorizar el servicio de asistencia, caso contrario no procederá cualquier tipo de devolución, por lo anterior no corresponderá derecho al Usuario de iniciar algún tipo de reclamo en contra de MAS SERVICIOS

2. Si el Usuario omite, niega, rechaza y/o efectúa una mala práctica el punto anterior (1), no tendrá la asistencia requerida de una forma oportuna ante el evento que pudiera surgir durante el viaje del que se entendía aplicaría el certificado de asistencia y/o plan de asistencia adquirido.

3. El Usuario en todo momento deberá notificar a través de los medios de comunicación referidos (tabla Toll free) la urgencia de requerir la asistencia. Por lo cual, aún cuando la urgencia haya sido resuelta, resulta imprescindible que se realice la notificación para que **MAS SERVICIOS** tome a su cargo el costo de la asistencia. De lo contrario MAS SERVICIOS no será responsable.

4. El Usuario acepta que **MAS SERVICIOS** se reserve el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Usuario 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.

5. Si el Usuario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Servicios de Asistencia antes de ser asistido, el Usuario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar 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 Usuario a reclamar o solicitar devolución alguna.

6. Para el beneficio de cancelación de viaje e interrupción debe ser notificada la central de emergencia dentro de las 24 horas naturales siguientes de conocida la situación que originó la cancelación o interrupción del viaje y, cumplir con las especificaciones de adquisición en tiempo y forma de acuerdo con las condiciones particulares del beneficio

7. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Servicios de Asistencia 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.

8. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual devolución por **MAS SERVICIOS** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.

9. En todos aquellos casos en que **MAS SERVICIOS** lo requiera, el Usuario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que el centro médico solicitará firmar y devolverá por fax a la Central de Servicios de Asistencia. Asimismo, el Usuario autoriza en forma absoluta e irrevocable a **MAS SERVICIOS** 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 enfermedades o condiciones preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los Usuarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario.
   Eso será de gran ayuda en los casos de queja y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

10. El Usuario finalmente acepta y reconoce haber recibido y leído de MAS SERVICIOS de forma clara y precisa el tipo de servicio de asistencia que adquiere, sus alcances, sus servicios, los costos de cada

Certificado de Asistencia y/o Plan de Asistencia, así como de las exclusiones que derivan del presente condicionado

Nota: En los Estados Unidos de Norteamérica y Europa, debido a razones 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 hayan sido pagadas y liquidadas. En caso de que esto ocurra, el Usuario deberá contactar la oficina de la Central de Servicios de Asistencias marcando los números proporcionados anteriormente referidos en la tabla Toll free o escribiendo a usnetworkservices@ilsols.com y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el proveedor.

Obligaciones de Mas Servicios

1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del certificado.

2. **MAS SERVICIOS** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Usuario 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: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas 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.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. En virtud de que estos sucesos y/o condiciones de caso fortuito o de fuerza mayor cesen **MAS SERVICIOS** se sujeta a ejecutar sus obligaciones dentro del menor plazo posible.

3. **MAS SERVICIOS** se obliga a analizar cada solicitud de devolución que reclame el Usuario, para determinar su procedencia y en consecuencia regresar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de servicios del Plan contratado.

Devoluciones

Los tiempos establecidos para el procesamiento de una devolución son:

a. El Usuario cuenta treinta (30) días naturales a partir del día finalización de la vigencia del certificado para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso de devolución. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ninguna devolución, queja o reclamo.

b. Una vez recibidos los documentos de parte del Usuario, **MAS SERVICIOS** tiene hasta cinco (5) días hábiles para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Usuario.

c. Con todos los documentos necesarios en mano, **MAS SERVICIOS** procederá durante los siguientes 15 (quince) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de devolución.

d. Si el caso es procedente la devolución, **MAS SERVICIOS** procederá a efectuar dicha acción en 15 (quince) días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la devolución.

Nota: En caso de un dictamen favorable al Usuario, MAS SERVICIOS podrá por si o por parte de su proveedor facultado para asumir una devolución al Usuario, a efecto de realizar la transferencia bancaria, giro postal o cheque el pago de los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria.

Por otro lado, los cargos adicionales realizados por el banco del Usuario serán cubiertos por el mismo.

Moneda de alcances y servicios

Los beneficios ofrecidos por **MAS SERVICIOS** se detallan en el punto de exclusiones (página 26) y sus límites de servicios máximos están reflejados en el certificado contratado con base al plan contratado por el Usuario de su cobertura geográfica.

Definición de los beneficios

Los beneficios se encuentran incluidos en los productos de **MAS SERVICIOS**. Verifique en su certificado los beneficios y topes contratados. Si en su certificado no figura algún servicio, es porque el certificado que usted Usuario, adquirió no dispone de este servicio.

Asistencia Nacional:

La asistencia de viajes nacional será otorgada conforme a los servicios proporcionados en el certificado emitido y contratado en favor del Usuario, en virtud de asistirlo en el viaje que será acabo dentro del territorio nacional. Estos servicios pueden incluir una variedad de beneficios diseñados para ayudar al Usuario en su viaje, en situaciones de emergencia o imprevistas durante su viaje. Si el Usuario requiere asistencia nacional, debe de estar ubicado en un radio de 50 Km de distancia de su residencia habitual, la Central de Asistencias coordinará la consulta médica pertinente y el apoyo para su gestión de acuerdo a los diferentes beneficios contratados, en concordancia a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de servicios indicado en el certificado.

ASISTENCIAS MÉDICAS

Asistencia médica por accidente / Asistencia médica por enfermedad (Incluye Covid-19) / Asistencia médica en crucero.

- **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.
- **Atención por Especialistas:** Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **MAS SERVICIOS** o por el médico tratante de la central.
- **Exámenes Médicos Complementarios:** Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
- **Internaciones:** De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **MAS SERVICIOS** así lo prescriba, se procederá a la internación del Usuario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre. Este servicio aplicará únicamente al Usuario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirá cama y/o alimentación en el hospital o clínica para una persona acompañante.
- **Intervenciones Quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Usuario a su país de origen.
- **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 Servicios de Asistencia se autorizará este servicio.

Nota 1: La Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación al país de residencia si su condición física lo permitiere. Si a criterio de los médicos tratantes de la Central de Servicios de Asistencia fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él tratamiento de larga duración, cirugía programable o cirugías no urgentes, se procederá a la repatriación del Usuario, quien está condicionado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan MAS SERVICIOS.

Asistencia médica por enfermedad COVID-19

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

- **Gastos Hospitalarios por COVID-19:** En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Usuario.
- **Gastos de respirador mecánico:** Si el Departamento Médico, en conjunto con el médico tratante, considera necesario el uso de un respirador mecánico, la Central autorizará y cubrirá dicho gasto.

ESTE BENEFICIO NO ADMITE DEVOLUCIÓN.

Primera Atención Medica Por Dolencias Preexistente

En los casos en que el plan cuente específicamente el servicio para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su certificado. El servicio proporcionado para enfermedades crónicas y/o preexistentes contempla las siguientes eventualidades:

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas o previamente asintomáticas. Estos servicios se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o caso no predecible, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, la Central de Asistencias se reserva el derecho a decidir el tratamiento más adecuado de entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia. La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requiere evolución a largo término, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el Usuario está condicionado a aceptar esta solución, en caso de un rechazo o abstinencia se estará en el supuesto de una negativa, por lo que aceptará la pérdida del derecho a recibir la asistencia que cubre su certificado.

Se excluye de este beneficio el inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos, de investigación, o conducta diagnóstica y terapéutica, que no están relacionados con el episodio agudo e impredecible.

Se excluye de estos servicios todas las enfermedades relacionadas con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, la gonorrea, el herpes genital, la clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginales, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.

No se trata en cualquiera de nuestros planes, procedimientos de diálisis, trasplantes, tratamiento de oncología ni tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipo desechable específico, etc. enfermedades causadas por la ingestión de drogas, estupefacientes, medicamentos que se toman de forma no fiable sin receta, alcoholismo, etc.

Las lesiones sufridas al Usuario en el que tenga cualquier tipo de participación en un acto ilícito, ilegal e ilegitimo, no estarán bajo ninguna circunstancia cubiertas por el certificado.

Obligaciones del Usuario en las Asistencias Médicas:

1. El Usuario deberá seguir todas y cada una de las instrucciones médicas brindadas por el médico tratante asignado por **MAS SERVICIOS** y consumir todos los medicamentos de la forma prescrita y requeridos por el médico tratante.

2. Si el Usuario interesado en la contratación de un certificado que incluya un servicio de asistencia de emergencia para condiciones preexistentes y, en caso de padecer o sufrir alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o

enfermedad hepática crónica, el Usuario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.

3. El Usuario, en virtud de lo anterior, no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal o en el que se determine podría ser perjudicial a su salud y vida.

4. El acceso a esta servicios, el Usuario deberá haber estado en óptimas condiciones de salud por lo menos 12 meses antes de contratar el servicio de certificado.

Como exclusión, si el médico personal del Usuario determina que la razón del viaje para el Usuario es con fine de tratamiento médico y hospitalario en el extranjero y/o por cualquier otra causa de salud, adicional a una enfermedad crónica y preexistente y en razón de eso tiene que viajar, la Central de Asistencias negará la cobertura.

Medicamentos ambulatorios

La limitación de servicios, **MAS SERVICIOS** se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia hasta los montos establecidos en los topes de servicios del certificado contratado. Los gastos realizados por el Usuario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia serán devueltos, dentro de los límites de servicios y una vez retornado al país de origen, y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra, de la copia original del dictamen o informe médico en donde indique claramente el diagnóstico recibido, así la fórmula o receta médica. Recomendamos a los Usuarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar la no devolución a favor del Usuario.

En el entendido que, si el Usuario no presenta la documentación requerida, se dejará constancia y se informará que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por **MAS SERVICIOS**, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia. Se encuentran también excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales, psíquicas y/o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de **MAS SERVICIOS**.

Tampoco se cubrirán bajo ningún motivo las pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia.

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

Medicamentos por hospitalización

El Usuario tendrá derecho a la administración de medicamentos durante una hospitalización dependiendo de la condición médica del paciente y el tratamiento prescrito por el equipo de atención médica. Los medicamentos se administran con el objetivo de tratar, controlar o aliviar los síntomas de la enfermedad.

Médico a domicilio (en ciertos países y de acuerdo a la disponibilidad):

En consecuencia, de la remisión por parte del médico de telemedicina de la central de emergencia, se dispondrá de un médico profesional en la salud a domicilio que ofrece servicios médicos en la residencia del paciente en lugar de en una clínica u hospital. Este servicio será para las personas que tienen dificultades para desplazarse, como pacientes ancianos, personas con discapacidades, o aquellos que se sienten demasiado enfermos para acudir a un centro hospitalario.

Se debe tener presente las siguientes premisas a la hora de prestarse el servicio: Sin embargo, los servicios de médicos a domicilio tienen ciertas limitaciones:

- **Alcance limitado de servicios:** Los médicos a domicilio pueden no estar equipados para realizar procedimientos médicos complejos o para tratar ciertas emergencias médicas graves. En tales casos, es posible que necesiten trasladar al paciente a un hospital para recibir atención especializada.
- **Limitaciones de tiempo:** Los médicos a domicilio pueden tener horarios limitados, lo que significa que no siempre están disponibles cuando se necesita atención médica urgente.
- **Equipamiento limitado:** Aunque los médicos a domicilio llevan consigo un equipo médico básico para realizar diagnósticos y tratamientos, pueden carecer de la misma cantidad de equipos y suministros que se encuentran en una clínica u hospital.
- **Costos adicionales:** Los servicios de médicos a domicilio son más costosos que una visita tradicional a una clínica u hospital, dependiendo de la empresa o el profesional que brinde el servicio, así como del servicio de la asistencia.

Limitaciones geográficas: el Usuario deberá contemplar los accesos a su lugar de residencia, por lo que la visita médica a domicilio no siempre es precisa, puede variar por distintas condiciones y factores geográficas, climáticas y de seguridad para el médico y su equipo, en ese sentido el Usuario es sabedor de estas restricciones a los servicios de asistencia.

Asistencia Médica Telefónica 24 Hrs / MEDICALL

Los Usuarios de **MAS SERVICIOS** podrán recibir asistencia médica a través de conferencia telefónica y/o videoconferencia (sujeto a disponibilidad) con un profesional de la salud que brindará orientación sobre qué hacer para atender prioritariamente los síntomas permaneciendo en su lugar de residencia o bien si deberá de asistir a un centro hospitalario en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo a la severidad y riesgo de los síntomas que describan el Usuario y médico.

Teleasistencia psicológica

Se brindará apoyo psicológico de 24 horas para los Usuarios 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 Usuarios, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular

Atención por especialistas (Incluye pediatra)

El Usuario podrá acceder por medio de la línea de atención al servicio de telemedicina especializada desde su domicilio por las siguientes especialidades: Pediatría, Medicina Interna, Dermatología, Terapia Física, Ortopedia y Ginecobstetricia. Mediante estos servicios el Usuario del plan podrá recibir consultas, orientaciones y prescripción de medicamentos entre otros servicios, con el fin de proporcionar soluciones inclusivas y de fácil acceso. Es importante resaltar que la asistencia con especialistas, deberá ser recomendada durante cita de telemedicina con el Médico General de **MAS SERVICIOS**.

ASISTENCIA DENTAL

Asistencia Odontológica:

En los límites de cobertura, **MAS SERVICIOS** 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. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos del servicio.

TRASLADOS & REPATRIACIONES

Repatriación sanitaria

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Usuario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de **MAS SERVICIOS**. El no cumplimiento de esta norma exime a **MAS SERVICIOS** de tomar a cargo el costo de dicho traslado.

Se entiende por repatriación sanitaria el traslado del Usuario enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual y en el que debió ser emitido el certificado y/o plan de asistencia. Solamente el Departamento Médico de **MAS SERVICIOS** podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando el Usuario o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de **MAS SERVICIOS**. Adicionalmente la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el Médico Tratante de **MAS SERVICIOS** , en el caso en que el Usuario y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de **MAS SERVICIOS**, de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre **MAS SERVICIOS** siendo por lo tanto la repatriación así como todos los demás gastos y consecuencias, responsabilidad del Usuario o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra **MAS SERVICIOS**.

Cuando el Departamento Médico de **MAS SERVICIOS** en común acuerdo con el Médico Tratante estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y/o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia o de compra de la tarjeta. **MAS SERVICIOS** se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje o la compra de uno nuevo si el original se tratase de un tiquete sin posibilidad de cambio. 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 **MAS SERVICIOS** desde el lugar de internación hasta su lugar de residencia, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador, acompañamiento médico, etc.

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, salvo en planes que contemplen preexistencias. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su certificado.

Repatriación funeraria

En caso de fallecimiento del Usuario durante la vigencia de la tarjeta **MAS SERVICIOS** a causa de un evento no excluido en las condiciones generales, **MAS SERVICIOS** organizará y sufragará la repatriación funeraria 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 lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Si el derechohabiente y/o familiar que se encuentre en el momento del deceso y éste lo desea, dentro de esta mismo servicio, puede optar por la cremación del cuerpo y también estarán incluidos todos los trámites administrativos a los que haya lugar y traslado de cenizas hasta el país de residencia habitual del fallecido.

Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de **MAS SERVICIOS**. En los planes de asistencia internacional, cada plan determinara que servicios son manejadas para este item.

MAS SERVICIOS queda eximido de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso que el fallecimiento del Usuario se origine por causa de un suicidio y/o fallecimiento a consecuencia de ingesta de alcohol o cualquier tipo de drogas, y/o por una enfermedad o condición médica preexistente, crónica, o recurrente. Este beneficio no contempla, ni incluye bajo ninguna circunstancia, gastos de regreso de fami-

liares y/o acompañantes del fallecido, por lo que **MAS SERVICIOS** no tomará a su cargo ningún gasto de terceros.

ASISTENCIAS GENERALES

Asistencia funeraria

Preparación estética del cuerpo o Tanatopraxia: El proveedor coordinará para que se realice el embalsamamiento del cuerpo del usuario fallecido

- Ataúd estándar y/o el que se requiera para el servicio: El proveedor proporcionará el ataúd donde el cuerpo del usuario fallecido se velará.
- Urna para cenizas en caso de cremación: Este servicio ofrece contenedores de madera, cerámica o metal especialmente diseñados para depositar las cenizas cremadas.
- Servicio de cremación o inhumación: Incluye la coordinación y gestión completa del proceso de cremación o inhumación, según la elección de la familia, con acompañamiento y apoyo en todo momento.
- Asesoría en trámites con hospitales, autoridades civiles, sanitarias y registro civil: El proveedor asesorará a la Familia del cliente titular o a GS sobre los trámites necesarios ante las autoridades competentes por el fallecimiento del colaborador a efectos de inhumar o cremar el cuerpo.

Nota: Estos beneficios se cubrirán hasta el tope del monto contratado independientemente del concepto.

Gastos de hotel por convalecencia

De acuerdo con el médico tratante y mancomunadamente con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Usuario hubiese estado internado en un hospital al menos 5 (cinco) días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, **MAS SERVICIOS** cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 10 (diez) días. Esta atención aplicará únicamente al Usuario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirán los gastos para una persona acompañante.

Se aclara que **MAS SERVICIOS** no asumirá ningún gasto de hotel por convalecencia cuando la internación haya sido suscitada por una enfermedad o condición médica preexistente, entendiéndose que será únicamente este servicio cuando se traten de emergencias y/o urgencias.

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

Nota: Los montos de servicios para este beneficio están definidos en la carátula del plan de asistencia contratado, en toda situación se debe cumplir con el mínimo de días de internación hospitalaria para contar con el beneficio.

Gastos de hotel (hospedaje) por aislamiento-Covid-19

En aquellos casos que el usuario en forma explícita contrate por gastos referentes al Coronavirus- Covid 19, tendrá el acceso a las siguientes atenciones:

1. Gastos de hotel y alimentación hasta por 15 (quince) días, hasta el tope indicado en el plan contratado.
2. Diferencia de tarifa o penalidad por viaje de regreso retrasado o anticipado del titular.
3. Asistencia a través de telemedicina durante el aislamiento obligatorio, para monitoreo del estado de salud del paciente.
4. Soporte emocional a través de telepsicología.

Para poder acceder a estos beneficios se deberán cumplir las siguientes condiciones:

1. Informe médico donde se indique que el paciente deberá permanecer en autoaislamiento.

2. Los gastos de hotel por cuarentena serán cubiertos siempre y cuando la reserva ya paga por el pasajero haya finalizado.
3. En todo caso, el Certificado deberá ser emitido con una antelación mínima de 14 (catorce) días a la fecha de partida, o inicio de vigencia, lo que suceda primero.

NOTA 2: Este producto se podrá adquirir para viajes de corta estadía hasta 90 días, o anuales multiviajes, pero por viaje que se realice, deberá generar la compra del upgrade.

NOTA 3: Límite de edad, 70 años

Retorno anticipado de titular por fallecimiento de un familiar

Si el Usuario debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, **MAS SERVICIOS** se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Usuario a su país de origen, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

Regreso anticipado por siniestro en domicilio

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Usuario, 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, **MAS SERVICIOS** tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el Usuario se encuentre hasta el aeropuerto más cercano al hogar del Usuario en el país de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Servicios de Asistencias el original de la denuncia presentada ante autoridad competente, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes al suceso. El Usuario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de devolución sin ninguna justificación.

Acompañamiento de menores de 15 años:

Si un Usuario viajara como en compañía de menores de 15 (quince)años y el menor también es Usuario de un plan de asistencia por MAS SERVICIOS y por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Usuario mayor de edad se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, MAS SERVICIOS organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen, por el medio que considere más adecuado.

Traslado de emergencia de un familiar y hospedaje en caso fallecimiento del usuario

En caso de fallecimiento de un Usuario, viajando solo y no acompañado, **MAS SERVICIOS** tendrá a su cargo la búsqueda de un pasaje aéreo en clase turista y sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar del Usuario. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios de los productos, el Usuario podrá tener derecho a los gastos de hotel por USD 200.00 (Doscientos dólares) diarios para su familiar acompañante durante máximo 4 (cuatro) días.

Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entiende estos limitados al hospedaje básico, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquier como mini bar, alimentación tomada en la habitación, u otro tipo de gasto cualquiera.

Estancia de un familiar limite diario / Total:

En caso que el Usuario fallezca durante el viaje, el acompañante o familiar del Usuario, podrá tener derecho a los gastos de hotel de acuerdo a los montos establecidos por el beneficio especificados en el certificado.

Orientación en extravío de documentos / Pérdida de documentación

MAS SERVICIOS asesorará legalmente al Usuario para presentar su denuncia del extravío o robo de sus documentos de viajes, y/o tarjetas bancarias otorgando en todo momento las instrucciones para que el Usuario interponga las denuncias respectivas, y trámite la recuperación de los mismos.

Localización de equipaje registrado

MAS SERVICIOS asesorará al Usuario para presentarla denuncia del extravío o robo de su equipaje y objetos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, **MAS SERVICIOS** asesorará al Usuario en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas bancarias otorgándole instrucciones para que el Usuario interponga las denuncias respectivas, y trámite la recuperación de los mismos.

Asistencia Concierge

El servicio de *Concierge* **MAS SERVICIOS** se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para asistir a los Usuarios 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 Usuario pueda necesitar en las principales ciudades del mundo. El Usuario será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia Concierge; este servicio es netamente informativo.

Transmisión de mensajes urgentes

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

ASISTENCIAS LEGALES

Asistencia Legal Las 24 Hrs

MAS SERVICIOS pondrá a disposición del Usuario los servicios de asesoría legal telefónica las 24 horas del día, los 365 días del año, para cualquier consulta y asesoría telefónica, relacionada con asuntos comerciales, laborales, civiles y familiares.

SERVICIOS DE EQUIPAJE Y VUELOS

Gastos por demora o cancelación de vuelo

Si el vuelo del Usuario es demorado por más de 6 (seis) horas consecutivas a la programada originalmente o es cancelado, siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte, **MAS SERVICIOS** devolverá hasta el tope de servicios convenido en razón de gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizadas durante la demora y contra la presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Usuario. Este beneficio no se brindará si el vuelo fuese en un aeropuerto ubicado en las proximidades de la ciudad de residencia habitual a una distancia menor a 50 km o dentro de la ciudad de residencia habitual del Usuario; tampoco si el Usuario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea.

Cancelación de viaje

El siguiente beneficio de cancelación de viaje con sus causales solo aplica para los certificados y/o plan de asistencia que contengan las siguientes referencias, se debe verificar si el plan correspondiente contiene ese servicio.

Cancelación de viaje contratado

MAS SERVICIOS cubrirá hasta el tope de servicios y según el plan contratado, las penalidades que se presenten por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, boletos aéreos y cruceros.

Para disfrutar de este beneficio, el Usuario del certificado deberá:

1. Contratar el certificado antes o hasta un máximo de 96 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.

2. Tiempos de cancelación y abonos mínimos requeridos:
   a) En caso de que la asistencia sea contratada una vez iniciado el periodo de penalidades del paquete turístico o crucero, el pasajero deberá haber abonado como mínimo el 50% del valor total del mismo. En este escenario, la cancelación podrá efectuarse hasta 15 días antes de la fecha de inicio del viaje.

   b) Si al momento de contratar la asistencia aún no ha iniciado el periodo de penalidades, se aceptará como válido el abono mínimo exigido por la agencia de viajes. En este caso, la cancelación podrá realizarse hasta con 24 horas antes del inicio del viaje.

3. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación, siempre que no haya iniciado vigencia el voucher.

4. Presentar toda la documentación que **MAS SERVICIOS** le solicite para evaluar el servicio de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver abajo requisitos específicos en los casos de cruceros).

5. El Usuario tiene hasta 30 (treinta) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento, para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso de devolución. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún otro asunto de devolución.

Nota 1: Para los planes Anuales Multiviajes la cancelación se renovará cada vez que el Usuario viaje según indique el certificado del producto que haya adquirido, y aplica siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos para ser acreedor de este beneficio en cada viaje. Este beneficio no aplica para Usuarios mayores de 84 años.

Nota 2*:* Queda excluido cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del certificado. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de titulares involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de devolución de **MAS SERVICIOS** por todos los titulares afectados, no será mayor a cuarenta mil dólares norteamericanos USD$ 40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las cantidades a devolver supere los montos referidos, cada devolución individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Certificado.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:
Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

i. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Usuario o familiar en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencias, imposibilite al Usuario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
ii. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
iii. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
iv. Cuarentena médica que obligue al Usuario permanecer dentro de su país de origen.
v. Despido laboral comprobado del Usuario, con fecha posterior a la contratación del plan de asistencia.
vi. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.
vii. Epidemia, catástrofes naturales o cenizas volcánicas.
viii. Si la persona que ha de acompañar al Usuario en el viaje, entendiéndose como tal(es) a la(s) persona(s) que compartan la misma habitación de hotel o camarote de crucero con el Usuario, o sea(n) familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuges, también poseedor(es) de un plan de asistencia en las mismas condiciones que el Usuario y dicho(s) acompañante(s) se viese(n) obligado(s) a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Usuario adquiere su certificado y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del mismo. Este beneficio no aplica para Usuarios mayores de 74 años.

NOTA: Para los planes anual multiviajes el beneficio solo aplica para el primer viaje, para los demás viajes debe ser adquirido el Upgrade de cancelación de viaje.

Gastos por demora de equipaje registrado

MAS SERVICIOS devolverá al Usuario cuyo certificado así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compras de elementos de primera necesidad, realizadas durante el lapso de demora en la entrega de su equipaje. Las compras deberán ser hechas después de haber sido realizado el reclamo pertinente con la aerolínea, así como de haber dado aviso a la Central de Servicios de Asistencia y proporcionado el número PIR correspondiente otorgado por la aerolínea. Esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las 6 (seis) horas contadas a partir de la llegada a destino del vuelo. El plazo de 6 (seis) horas se refiere exclusivamente al tiempo transcurrido hasta la localización del equipaje. El lapso posterior hasta la entrega física del mismo por parte de la aerolínea está fuera de la responsabilidad de **MAS SERVICIOS** y por tanto no será tenido en cuenta en el cómputo de las 6 (seis) horas.

Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en vuelos de conexión, en un vuelo de regreso al país de origen y/o de residencia habitual del Usuario, no se otorgará devolución alguna.

En caso que, el equipaje sea declarado como pérdida total por parte de la compañía aérea, se deducirá del monto a devolver por concepto de “Devolución por pérdida de equipaje”, el total devuelto por los gastos del presente beneficio.

Esta devolución opera previa autorización de la Central de Servicios de Asistencia y regido por los tiempos establecidos en los trámites de devolución.

En caso de demora de equipaje, siga estas instrucciones:

1. Inmediatamente constatada la falta de equipaje diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes. Solicite y complete el formulario P.I.R Property Irregularity Report.
2. Debe comunicarse dentro de las primeras 72 horas con la Central de Asistencia a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

Al regresar a su país de origen debe presentar en las oficinas la siguiente documentación:

1. Formulario P.I.R.
2. Comprobantes de pago en razón de gastos de artículos de primera necesidad (elementos de higiene y ropa de primera necesidad).
3. Itinerario original de vuelo.

Nota: La devolución por demora de equipaje aplica por bulto y/o carga y no por Usuario.

Gastos pérdida de equipaje

MAS SERVICIOS de forma complementaria y hasta el tope especificado en la tabla de beneficios devolverá si es dictaminado viable el dinero por ocasión a los gastos debido a la pérdida total y/o robo total de su equipaje en línea aérea esto como sustitución. Para la aplicación de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

- La línea aérea y la Central de **MAS SERVICIOS** hayan sido notificadas del hecho por el Usuario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida 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 ***[a menos que el plan de asistencia contratado cuente con el beneficio para territorio nacional],*** ni de vuelos charters o fletados,

aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente, ni tampoco cuando la pérdida se origina en vuelos domésticos en el exterior.

- Que el mencionado 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 de la terminal. **MAS SERVICIOS**, no responderá a los Usuarios que hayan adquirido un certificado, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro equipaje 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 viaje.

- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Usuario el pago previsto por ella. Ante esa situación **MAS SERVICIOS** no podrá devolver al Usuario cuando este no haya aun recibido el pago de la aerolínea.

- No tienen derecho a esta devolución las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte terrestre en el extranjero.

- La devolución por pérdida total del equipaje se limitará a uno solo entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Usuario. En el caso de que el equipaje faltante estuviera a nombre de varios Usuarios, la devolución será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno, así como el número de certificado. No se cubren faltantes parciales de las maletas.

- En caso que la línea aérea ofreciera al Usuario como pago, la posibilidad de optar entre recibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, **MAS SERVICIOS** procederá a devolver al Usuario la cantidad por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, la responsabilidad es directamente de las aerolíneas y/o empresas transportadoras, por lo tanto, **MAS SERVICIOS** intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea y/o la compañía transportadora hacia con el pasajero y, con relación a ello MAS SERVICIOS no será responsable directa o indirectamente de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a **MAS SERVICIOS**, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de **MAS SERVICIOS**.

Las devoluciones por conceptos de pérdida total de equipaje se devolverán únicamente en el país donde se compró la asistencia **MAS SERVICIOS**.

Al regresar a su país de origen, el Usuario deberá presentar en las oficinas de **MAS SERVICIOS** la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. (Reclamo por Pérdida de Equipaje) Original
- Documento o Pasaporte
- Certificado de asistencia
- Copia original del recibo del pago de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago de la misma), pasajes aéreos.

MAS SERVICIOS solo podrá proceder a la devolución por concepto del pago por pérdida de equipaje únicamente después de que la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente cubierto al Usuario. No se podrá devolver al Usuario sin el comprobante de pago de la aerolínea.

NOTA: La devolución al Usuario será complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el certificado correspondiente al plan MAS SERVICIOS adquirido. En caso de devolución complementario, el importe de la misma se determinará como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto que se determine conforme a lo estipulado en el plan adquirido, y siempre hasta el límite

máximo indicado por este concepto en el certificado. No será válida devolución alguna si el pago de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el certificado para este concepto. Por otra parte, la devolución por pérdida de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

Devolución por robo de objetos personales:

MAS SERVICIOS devolverá al Usuario lo que establezca hasta el tope indicado en su certificado, por los costos que hubiera podido ocasionar la reposición de sus objetos personales por hurto o pérdida en el extranjero

Para hacer efectivo este beneficio, el evento debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias de **MAS SERVICIOS** dentro de las 24 horas de ocurrido y el Usuario deberá presentar a **MAS SERVICIOS** el comprobante de denuncia otorgado por las autoridades pertinentes tanto en país de origen como en país de destino.

Objetos incluidos:

- Lentes de sol y su caja
- Lentes ópticos y su caja
- Mochila
- Maquillaje
- Billetera (no se incluye reposición de dinero)
- Sombrilla
- Bronceador
- Cepillo y crema de dientes

Nota importante: para acceder al beneficio debe presentarse la denuncia con fecha posterior a la fecha de ocurrencia del evento, y debe aportarse los comprobantes de compras y registro fotográfico.

Para acceder a este beneficio, el Usuario deberá presentar los documentos que la Central de Asistencias considere necesarios, incluyendo, pero no limitándose a:

a) Denuncia presentada ante autoridad competente radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.
b) Si el robo se hubiese producido dentro de un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
c) Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.
d) Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de trasporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte

Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de servicio. La fecha de la compra de estos elementos debe ser posterior a la de la denuncia presentada ante autoridad competente. Se consideran exclusiones a este servicio:

1. Objetos personales o equipajes que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontrasen en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave en el caso de caravanas o que haya evidencia de que el robo fue efectuado con violencia o utilizando la fuerza.
2. Equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar asistencia y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
3. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
4. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.
5. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
6. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
7. Casos en los que el Usuario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

Nota: Este servicio nos es acumulable con otros.

Devolución por robo de dispositivos móviles:

MAS SERVICIOS, devolverá los costos en los cuales incurrió el Usuario de un plan de asistencia que así lo establezca, por la reposición del dispositivo ante la pérdida, robo o hurto de los siguientes elementos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores hasta el tope de alcance del plan contratado.

Para acceder a este beneficio, el Usuario deberá pre registrar los equipos en el siguiente enlace https://assistanceform.com/form/registro_dispositivos/ **24 horas** antes del inicio del viaje (antes de la fecha de inicio de vigencia del plan contratado) una vez se produzca la perdida deberá presentar los documentos que la Central de Asistencias considere necesarios, incluyendo, pero no limitándose a:

a. Denuncia presentada ante autoridad competente radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.
b. Si el robo se hubiese producido dentro de un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
c. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto. Este debe ser de igual o similares características al registrado inicialmente
d. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de trasporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.
e. Factura por reposición del objeto robado, por uno de la misma marca y referencia y modelo, con fecha posterior a la de la radicación de la denuncia presentada por autoridad competente.

Nota: este beneficio no es acumulable con otros.

Gastos pérdida de vuelo de conexión por emergencia

Por consecuencia de cualquier motivo diferente a cancelación o demora por parte de la aerolínea que haya ocasionado la pérdida de conexión con destino internacional y/o vuelos directos, **MAS SERVICIOS** asumirá, hasta los límites de responsabilidad máxima contratada, de penalidades, compra de nuevos tiquetes, alimentación, llamadas y hotel será responsabilidad de MAS SERVICIOS.

Este servicio aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del Usuario o los que se originen a menos de 50 km de distancia de la misma. El Usuario deberá notificar de esta situación a **MAS SERVICIOS** el mismo día que sucede la pérdida de vuelo.

Para aplicar a este beneficio el Usuario deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se motiva la aplicación.

Gastos por pérdida de documentos

MAS SERVICIOS devolvería los gastos en los cuales el Usuario incurrió para la reposición de los documentos esto hasta el topé de servicio del beneficio que así el plan lo establezca por los costos que hubiera podido ocasionar la reposición de su pasaporte por hurto o pérdida en el extranjero

Pérdida de crucero por emergencia

MAS SERVICIOS se responsabiliza del costo de un boleto en clase económica, un solo sentido, desde el puerto de embarque hasta el siguiente puerto de escala del crucero contratado. Esto bajo las siguientes situaciones:

- Si el Usuario inicialmente se perdió la salida programada del crucero debido a un vuelo de conexión retrasada por más de (6) horas a partir de la programada y con previa presentación de los respaldos apropiados y el informe de la compañía aérea (PIR).
- En caso que el Usuario deba ser retirado del crucero por situaciones de emergencias vitales en las que se vea comprometida su integridad física
- Si como consecuencia de enfermedad presentada antes del embarque y posterior a su tratamiento le es permitido continuar el viaje contratado, podrá acceder al beneficio adjuntando los documentos que certifiquen la incapacidad de abordar el crucero y su respectiva alta médica.

Este beneficio se devolverá previa acreditación de los documentos que soporten las situaciones descritas.

Gastos de compra protegida en destino:

MAS SERVICIOS tiene una relación comercial con una empresa para se proceda a una devolución cuando al Usuario por el costo de sus compras efectuadas en el país de destino de los siguientes aparatos electrónicos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores, que hayan sido comprados y robados durante el viaje (descontando la depreciación por desgaste y uso) hasta el tope de alcance del plan contratado.

Hasta USD$250 (dólares norteamericanos) por un objeto de valor, un juego o un par.

Pérdida de medicamento o equipo médico considerado necesario y vital por el departamento médico para mantener integra la salud del Usuario.

Para acceder a este beneficio, el Usuario deberá presentar los documentos que la Central de Asistencias considere necesarios, incluyendo, pero no limitándose a:

- Denuncia ante autoridad competente radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los aparatos electrónicos comprados en país de destino.
- Si el robo se hubiese producido dentro de un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
- Factura de compra del equipo y/o material propiedad del Usuario, donde se indique la marca, referencia, precio de venta al público con sus impuestos, así como el nombre y el documento del Usuario, con fecha posteriora la fecha de inicio del viaje y fecha posterior a la pérdida, robo o hurto.

Se consideran exclusiones a este beneficio:

- En el caso de que la pérdida ocurra bajo custodia de una línea aérea u otro medio de transporte.
- Objetos personales o equipajes que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontrasen en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave en el caso de caravanas o que haya evidencia de que el robo fue efectuado con violencia o utilizando la fuerza.
- Equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar asistencia y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
- Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
- Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.
- Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
- Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.

Casos en los que el Usuario no tome las precauciones de seguridad necesarias

Beneficios adicionales de compra opcional por el Usuario

Los Usuarios tendrán la opción de adquirir adicionalmente, pero no por separado, beneficios adicionales a los establecidos para cada certificado en particular de **MAS SERVICIOS**, mediante el pago de un complemento al precio del plan original, todo ello de acuerdo con lo establecido y precios de la oferta pública en la plataforma web de **MAS SERVICIOS.**

Los beneficios adicionales o upgrades sólo podrán ser emitidos para la categoría viajes por días.

Upgrade de cancelación multi causa

En aquellos casos que el Usuario en forma explícita contrate el beneficio de protección de cancelación multi causa que ofrece **MAS SERVICIOS**, se asumiráhasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el certificado del Usuario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

MAS SERVICIOS asumirá hasta el tope del servicio según el plan contratado las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje.
Para ser acreedor de este beneficio el Usuario del certificado y/o plan de asistencia deberá:

1) Contratar el certificado y/o plan de asistencia antes o hasta un máximo de 96 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.

2) Contratar el certificado habiendo abonado al menos el 50% de la totalidad del paquete turístico y/o crucero y al menos 15 días antes de iniciar el viaje.

3) Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la devolución, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Usuario a **MAS SERVICIOS**. Al mismo tiempo, el Usuario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.

4) Presentar, hasta 30 (treinta) días calendario después del día de finalización de la vigencia del certificado, toda la documentación que **MAS SERVICIOS** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

5) En caso de planes “Anuales Multiviajes”, este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del Usuario, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Usuario durante la vigencia total del certificado y/o plan de asistencia.

6) El Usuario tiene hasta 30 (treinta) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso de devolución. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún otro tipo de trámite.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 100% (cien por ciento) del tope marcado en el certificado y/o plan de asistencia:

1. Muerte o enfermedad grave del Usuario, su cónyuge, hijo/s o hermano/s que motive la internación o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en el causante y por lo tanto imposibilite el inicio y/o prosecución del viaje del Usuario.

2. Muerte o internación hospitalaria por accidente o enfermedad grave surgida de manera repentina y aguda del padre o madre del Usuario y su superposición con la fecha de viaje de la vigencia.

3. Las agudizaciones imprevistas de enfermedades preexistentes. En cuyo caso el Usuario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos con dicha enfermedad preexistente deberá haber permanecido estable, sin episodios, durante un periodo mínimo de 6 meses previos al viaje. MAS SERVICIOS se reserva el derecho de solicitar la historia clínica original del Usuario previa a la fecha en que éste manifiesta la agudización de la enfermedad.

4. Daños causados por incendio o robo en la residencia habitual del Usuario en su domicilio de residencia o en el inmueble en que desarrolla su actividad comercial, que por su gravedad torna inhabitables dichos lugares y hace imprescindible la presencia del Usuario, imposibilitando la realización del viaje debido a la cercanía de la fecha de inicio y siempre que el acontecimiento haya ocurrido con posterioridad a la contratación del paquete turístico y del certificado y/o plan de asistencia de asistencia al Viajero del Usuario.

5. Cuarentena o aislamiento social médico prescripto por profesional médico al Titular siempre que haya sido indicado con posterioridad a la fecha de contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y cuyo período de finalización sea posterior a la fecha de inicio del viaje del Titular (manifestándose que la fecha de inicio del viaje deberá coincidir con la fecha de vigencia del certificado y/o plan de asistencia).

6. Convocatoria del Titular como parte, testigo o jurado ante un tribunal cuya citación hubiera ocurrido con posterioridad a la contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y siempre que la fecha en la que deba presentarse ocurra dentro de la fecha de vigencia del certificado y/o plan de asistencia (manifestándose asimismo que la fecha de inicio del viaje debe coincidir con la fecha de vigencia del certificado y/o plan de asistencia).

7. Convocatoria al Titular como miembro de mesa electoral en ocasión de elecciones nacionales o provinciales. La designación debe haberse recibido con posterioridad a la fecha de contratación de los servicios turísticos y/o de asistencia al viajero (lo que ocurra primero) y la elección debe llevarse a cabo durante el período de vigencia del certificado y/o plan de asistencia (manifestándose asimismo que la fecha de inicio del viaje debe coincidir con la fecha de vigencia del certificado y/o plan de asistencia).

8. La pérdida involuntaria del empleo del Usuario (y/o su respectiva notificación fehaciente) dentro de los 7 (siete) días corridos anteriores a la fecha de inicio del viaje, siempre que haya trabajado en dicho empleo por un mínimo de dos años consecutivos. Este beneficio no aplicará si el Usuario es freelance, independiente o bien acepta voluntariamente la terminación de la relación laboral, o se trate de un despido justificado por causas imputables al Usuario y estas causales se encuentren incluidos en la respectiva normativa laboral aplicable.

9. Reubicación geográfica del Usuario por parte de su empleador, Usuario es trasladado y asignado a residir temporal o permanentemente en una ciudad diferente a su lugar original de residencia, siendo esto a una distancia no menor a 300km de la ciudad de residencia habitual, siempre y cuando la notificación por parte del empleador ocurra con posterioridad a la contratación del viaje por parte del Usuario y con una antelación inferior a 15 (quince) días corridos del viaje.

10. Cambio de empleo: cuando el Usuario acepte formalmente una propuesta laboral que involucre un nuevo puesto de trabajo (que deberá ser ante un empleador diferente y no perteneciente al mismo grupo económico en donde se desempeñe el Usuario), siempre que la contratación sea en relación de dependencia y con contrato laboral por tiempo indeterminado o por un plazo no inferior a un año. Será condición para la procedencia de la presente prestación, que la contratación de los servicios de asistencia no haya sido realizada con posterioridad a la fecha en que es notificado de la nueva propuesta laboral y/o de su aceptación.

11. Cancelación de vacaciones en función de una decisión tomada por el empleador del Usuario, y comunicada al Usuario de forma posterior a la contratación del viaje por parte de este último.

12. Entrega para cuidado de menores y adolescentes en adopción y/o guarda y/o custodia, informado y decretado por el juez competente que entiende la causa del procedimiento, así como la autoridad competente y conforme a la legislación vigente.

13. Cancelación del viaje por parte del acompañante de viaje del Usuario por cualquiera de las causas expuestas en la presente cláusula. Se entenderá por acompañante a la persona que viaja junto al Usuario y, comparta el mismo itinerario, hotel, etc. y sea usuario también del servicio de asistencia al viajero de parte de MAS SERVICIOS.

14. Presentación del Usuario a exámenes o concursos en el marco de un proceso de selección de para un cargo público, cuyo examen o citación sea posterior a la adquisición de la asistencia y de ocurrencia en fecha en las cuales transcurriría el viaje. Quedan excluidos los exámenes o citaciones surgidas con motivo de presentaciones realizadas o adhesiones realizadas con posterioridad a la contratación del viaje y/o de la asistencia.

15. Robo o hurto de documentos del Usuario que impidan el inicio o la continuidad de viaje: Robo de documentación necesaria para hacer el viaje, producido en unas fechas o circunstancias que imposibilite, antes del inicio del viaje, la tramitación o reexpedición de dicha documentación. No incluye la pérdida o extravío de la documentación.

16. Complicaciones de embarazo, aborto espontaneo: Complicaciones graves en el estado del embarazo o aborto espontáneo del Usuario que, a juicio de un profesional médico, le obliguen a guardar reposo o requieran su hospitalización. Se excluyen partos y complicaciones del embarazo a partir de la finalización de la semana 25 de gestación.

17. Requerimiento judicial o administrativo, según corresponda a divorcio o separación: Convocatoria oficial del Usuario para trámites de divorcio. Quedan excluidas las convocatorias para trámites solicitados por el abogado y/o representante propio del Usuario.

18. Gastos de cesión de viaje por causas incluidas en la presente cláusula; Gastos adicionales que se puedan producir por el cambio de Usuario de la reserva o del paquete turístico contratado, en aquellos casos en que el Usuario realice una cesión del viaje o del paquete turístico contratado a favor de otra persona, siempre que la cesión esté motivada por alguna de las causales enumeradas en esta cláusula y que el importe de estos gastos no supere el importe de la anulación total del viaje o del paquete turístico contratado.

19. Cancelación total y definitiva del viaje o paquete turístico contratado por el Usuario, producida únicamente como consecuencia de un retraso del medio de transporte aéreo, marítimo o terrestre superior a 24 horas, que imposibilite que pueda llevarse a cabo el objeto del viaje o haya transcurrido más de la mitad de la duración de este. Este beneficio se limita a transporte regular, y cuando la demora se produce por temas operativos de la compañía transportista y siempre y cuando no hubiera sido avisado al Usuario con antelación; Los gastos de anulación se devolverán siempre y cuando no hayan sido retornados previamente por la compañía transportista.

20. Cancelación total y definitiva del viaje del Usuario como consecuencia del cierre de la terminal de transporte de origen o destino y cese de operaciones por más de 24 horas provocado por cuestiones meteorológicas no previsibles que la tornan inoperable coincidente con la fecha de viaje del Usuario.

21. Llamada súbita para trasplante de órganos del Usuario o un familiar: Llamada para trasplante de un órgano al Usuario o sus familiares en segundo grado de consanguinidad o cónyuge, siempre que dicha llamada ocurriese luego de haberse adquirido la asistencia y que ya estuviesen en lista de espera en el momento de contratar tanto el viaje como la asistencia.

22. Accidente imprevisto del vehículo de transporte al punto de origen del viaje: en caso de ocurrencia de lo anterior (incendio, robo o accidente) durante el traslado del Usuario a la terminal de transporte desde donde iniciará el viaje que impida el inicio del mismo y obligue a la cancelación definitiva, siempre y cuando el imprevisto no se deba a imprudencia o negligencia por parte del conductor y siempre que se demuestre que el Usuario tomó los precauciones para cumplir con los tiempos mínimos estipulados.

23. En caso de que el vehículo propiedad del Usuario sufriera un accidente (robo, incendio) dentro de las 24 horas previas al inicio del viaje (siempre y cuando el mismo no fuera provocado por negligencia o imprudencia del Usuario) y el Usuario decida cancelar el viaje definitivamente.

24. Convocatoria especial a servicio o misión: Cuando el Usuario es llamado en las fuerzas armadas o de seguridad nacional o provincial sean asignados a misiones especiales o convocados a servicio con posterioridad a la contratación del viaje por parte del Usuario, siempre que los servicios contratados tuvieran fecha de ocurrencia dentro del período de vacaciones autorizado previamente por el empleador.

25. Secuestro y/o plagio del Usuario o sus hijos, padres o cónyuge ocurrido en el país de residencia del Usuario con posterioridad a la fecha de contratación de la asistencia y que permanezca pendiente de resolución dentro de los 7 (siete) días anteriores al viaje.

26. Cancelación de boda de los Usuarios: cuando el paquete turístico contratado para llevar a cabo el viaje de boda o la luna de miel de dos Usuario fuera cancelado a causa del desistimiento de unión de los mismos, se devolverán los gastos correspondientes al paquete turístico de la pareja en cuestión.

27. Concesión de becas oficiales: Concesión de becas oficiales en favor del Usuario que impida la realización del viaje por superposición en las fechas del Usuario.

La enumeración de los causales es taxativa y no enunciativa

Nota 1: *No aplica para Usuarios mayores de 74 años. No se asumián solicitudes de Cancelación de viaje, si la misma se llegase a dar por un cierre de fronteras por parte del Gobierno de origen o destino. Adicionalmente, si*

el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador y proveedor turístico le ofrece al Usuario la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Usuario rechaza dicha opción, no habrá lugar a devolución por gastos incurridos.

Nota 2: *Queda excluido cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del certificado y /o plan de asistencia. En caso de un mismo evento que involucre a más de una reserva y cualquiera sea la cantidad de Usuarios involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima de devolución de MAS SERVICIOS por todos los Usuarios afectados, no será mayor a* ***US$40,000.00*** *(Cuarenta mil dólares norteamericanos) como monto máximo global por el mismo acontecimiento. En caso de que la suma de la devolución sea mayor a los montos establecidos, cada devolución individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Certificado y/o plan de asistencia.*

Upgrade Deportes

MAS SERVICIOS se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa de alto riesgo, en competencias prácticas profesionales (hasta el tope de sus servicios médicos contratados sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes:

1. **Categoría 2:** Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, patinaje artístico sobre hielo, canojate británico, maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas.

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

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

NOTA: El límite de edad para los deportes extremos en cualquier categoría es de mínimo 12 años y máximo 65 años de edad

Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia de **MAS SERVICIOS** los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la contratación, sean estas del conocimiento o no por el Usuario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).

2. 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 Servicios de Asistencia **MAS SERVICIOS**, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.

3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.

4. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Usuario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.

5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica

6. Gastos incurridos en cualquier tipo de órtesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.

7. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos de alto riesgos o extremo riesgo, incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo (hasta 30 metros máximo), Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski , Football, Boxeo, Canotaje, Parapente , Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, 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.

8. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.

9. Todo tipo de enfermedades mentales, incluyendo, pero no limitando a neurosis, psicosis o cualquier otra enfermedad mental o condición psicológica, como sus secuelas.

10. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

11. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.

12. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, 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, sismos, huracanes, inundaciones etc.

13. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Usuario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Usuario de la asistencia en viajes.

14. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Usuario 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.

15. Los actos u omisiones mal intencionados, premeditados y/o de mala fe de parte del Usuario o de sus apoderados.

16. 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. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no.

17. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Usuario 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 Servicios de Asistencia.

18. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Usuario.

19. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.

20. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte judicial y/o administrativo), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Usuario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Usuario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.

21. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Usuario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias.

22. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **MAS SERVICIOS**.

23. Las enfermedades o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.

24. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.

25. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.

26. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.

27. Secuestro, plagio y/o sus derivados.

28. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Usuario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.

29. 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 planes contratados.

30. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.

31. No se brindará asistencia de ningún tipo al Usuario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).

32. **MAS SERVICIOS** 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 Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las 10 (diez) sesiones.

En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, **MAS SERVICIOS** quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin **MAS SERVICIOS** se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

Convenio de Competencia: Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Usuario del certificado y el proveedor que cualquier problema de 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 Doral, Florida, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder a sus domicilios presente y futuros.

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso **MAS SERVICIOS** prestará los servicios de asistencia al Usuario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará devoluciones de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Usuario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

Subrogación y cesión de derechos

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales de los Servicios de **MAS SERVICIOS** quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al Usuario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas y/u organismo(s) público(s) u oficial(es) en virtud del evento que ocasionó la asistencia prestada.
El Usuario se compromete a devolver en el acto a **MAS SERVICIOS** todo importe que haya recibido de parte del sujeto causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de plan(es) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación del pago final a la cual el titular pudiere tener derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de **MAS SERVICIOS** en el caso ocurrido.

Sin que la siguiente enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

1) Terceros responsables de un accidente (de tránsito o de cualquier otro tipo) y/o sus compañías de seguro.
2) Empresas de transporte, en lo atendiendo a la restitución -total o parcial- del precio de pasajes no utilizados, cuando **MAS SERVICIOS** haya tomado a su cargo el traslado del titular o de sus restos.
3) Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

Importante: El titular cede irrevocablemente a favor de **MAS SERVICIOS** 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 del hecho ocurrido. En tal sentido, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **MAS SERVICIOS** dentro de los tres (3) días calendario siguientes de intimado el Titular/es al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a **MAS SERVICIOS,** esta última quedara automáticamente eximida de pagar los gastos de asistencia originados.

Además, **MAS SERVICIOS** estará subrogada, entendiéndose que cualquier plan, asistencia en viaje y/o plan médico tendrá la obligación en primera instancia del pago ya sea de la totalidad o parte de los gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Usuario.

MAS SERVICIOS quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Usuario, por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del costo de los servicios prestados.

De igual forma **MAS SERVICIOS** se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el Usuario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo.

En tal sentido el Usuario es consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

Circunstancias excepcionales de inejecución inimputable

Ni **MAS SERVICIOS**, 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, **MAS SERVICIOS** 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, se mantenga la contingencia que la justifique.

Recurso

MAS SERVICIOS se reserva el derecho de exigir al Usuario compensación y/o devolución de cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habérsele 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 Usuario.

Responsabilidad

El servicio brindado por **MAS SERVICIOS** de conformidad a los términos de las presentes condiciones generales y al contrato de asistencia en viaje, se circunscribe única y exclusivamente a facilitar al Usuario el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, bajo su única y exclusiva responsabilidad, servicios médicos, odontológicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia en general. De esta forma, **MAS SERVICIOS** no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Usuario por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

MAS SERVICIOS, no será responsable y no devolverá al Usuario por ningún tipo de daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Usuario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, odontológica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por **MAS SERVICIOS** serán tenidas como agentes del Usuario, sin posible recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra **MAS SERVICIOS**, en razón de tal designación. **MAS SERVICIOS** se esfuerza para poner a disposición de los pasajeros los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, **MAS SERVICIOS**, no podrá nunca ser tenida ni total ni parcialmente como responsable por la disponibilidad, la calidad, los resultados, falta de atención, servicios médicos y/o mala práctica de dichos profesionales o entidades, pues son condiciones que se encuentran totalmente fuera del control de **MAS SERVICIOS**.

Caducidad - Resolución - Modificación

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que **MAS SERVICIOS**, asume a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de 30 (treinta) días continuos calendario, contados a partir de la fecha de finalización de la vigencia del certificado. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos por el Usuario.



Intermundial

Travel insurance in motion

www.intermundial.com.co

Una compañía de ATLANTIGO