

CONDICIONES GENERALES

1. Asistencia médica por accidente o enfermedad, incluyendo:

a. **Consultas médicas:** se prestarán en caso de accidente o enfermedad repentina aguda e imprevista, siempre teniendo en cuenta que el objeto de este contrato no es el tratamiento definitivo, sino la continuación del viaje, vacaciones o la repatriación al país de origen, en donde el beneficiario podrá tratarse definitivamente. A partir de la primera asistencia el Titular deberá posteriormente comunicarse a la Central Operativa cada vez que requiera nueva atención médica; no interpretándose que la primera autorización es extensiva a las siguientes atenciones. En aquellos casos en que por circunstancias especiales no sea posible la remisión de un profesional médico para la atención del

b. **Beneficiario por la Central Operativa,** TELASIST procederá a reintegrar al Titular los gastos en los que hubiera incurrido para obtener la atención médica; ya sean honorarios médicos, prácticas hospitalarias y/o medicamentos, circunstancia que debe ser previamente evaluada y autorizada por la Central Operativa. Para los casos de reintegro el Titular deberá comprobar por medio fehaciente la imposibilidad de comunicarse con la Central Operativa de TELASIST; así como su obligación de acompañar todas las constancias médicas. Los montos a los que se compromete TELASIST son establecidos en los topes máximos según el plan adquirido por el Titular.

c. **Atención por especialistas:** Se prestará asistencia médica por especialistas cuando esta sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia y autorizada previamente por la Central Operativa de TELASIST.

d. **Exámenes médicos complementarios:** Se procederá a efectuar exámenes complementarios cuando sean indicados por el equipo médico de urgencia y autorizados por la Central Operativa de TELASIST.

e. **Terapia de recuperación física:** Si el departamento Médico de TELASIST lo autorizara y habiendo sido prescripto por el médico tratante, TELASIST tomara a su cargo hasta 10 (diez) sesiones de fisioterapia, quinesioterapia, etc.

f. **Internaciones:** De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST así lo prescriba, se procederá a la internación del beneficiario en el Centro de Sanidad más próximo al lugar donde éste se encuentre. Dicha internación estará a cargo de TELASIST durante todo el periodo de vigencia del voucher, más los días complementarios acordados en cada uno de los productos, si así se necesitase, a contar desde el momento de finalización de la vigencia del producto contratado. Los días complementarios comprenderán única y exclusivamente gastos de hotelería hospitalaria y siempre cuando el "Monto Máximo Global" por asistencia médica indicado en el voucher no haya sido ya alcanzado.

g. **Intervenciones quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del beneficiario al país de origen del viaje. Si a juicio de los médicos reguladores de la Central Operativa de TELASIST y de los médicos tratantes fuese posible el regreso al país de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del beneficiario al país de origen del viaje, quien podrá aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su Voucher de asistencia.

h. **Terapia intensiva y unidad coronaria:** Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la autorización del Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST correspondiente.

i. **Tope Máximo Global de cobertura:** Para los rubros de asistencia descritos precedentemente en el punto 1 (Asistencia médica por accidente o enfermedad), ya sea que fueran brindados en forma conjunta o separada, se establecen topes máximos de cobertura del producto contratado. TELASIST no cubrirá las asistencias una vez alcanzado el tope máximo de cobertura dispuesto por cada plan.

j. **Asistencia médica por accidente o enfermedad:** Se tomarán a cargo los gastos por todos los servicios detallados considerando los topes máximos según producto contratado. Queda entendido y convenido en

estas Condiciones Generales que, en caso de un accidente que involucre a más de una persona en un mismo evento, la responsabilidad máxima de La Compañía por todas las personas involucradas no será mayor a U\$S 500.000.- (dólares estadounidenses quinientos mil) en conjunto para los vouchers implicados.

2. Telemedicina

Límite: 2 / 3 llamados por mes según condiciones particulares de voucher contratado

Según la naturaleza de la asistencia, TELASIST podrá coordinar y gestionar este servicio cuyo objetivo es orientar y proporcionar información general sobre salud del Beneficiario.

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

Síntomas a tratar:

- Resfrío
- Sinusitis
- Gripe

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

3. Primera atención médica en caso de enfermedad Crónica o Preexistente

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

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

Los gastos serán imputados a cuenta límite de Gastos de asistencia médica por accidente o enfermedad (1) por posibles próximos gastos, aunque no tuviesen relación con la preexistencia.

4. Medicamentos Recetados

TELASIST se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante y aprobado por el Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST. Los desembolsos realizados por el beneficiario para la compra y autorizados por la Central Operativa de TELASIST serán reintegrados dentro de los límites de cobertura, una vez retornado al país de origen del viaje, contra la presentación de la prescripción médica y facturas originales. TELASIST no asumirá en ningún caso el costo de medicamentos no prescritos por el profesional médico interviniente, no relacionados con la asistencia requerida, ni los destinados al tratamiento de patologías preexistentes, salvo que el producto específicamente así lo contemple.

5. Odontología de urgencia

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

6. Prótesis y Ortesis

TELASIST tomará a su cargo los gastos correspondientes a prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas, que resulten necesarias, como virtud de una asistencia médica, atendida y coordinada por la central Operativa de TELASIST y habiendo sido debidamente prescripto y autorizado por médico tratante.

Dicha asistencia médica deberá estar comprendida en las presentes Condiciones Generales y en el producto adquirido por el Titular hasta el monto indicado en las Condiciones Particulares.

TELASIST SE reserva el derecho de determinar la prótesis, órtesis, síntesis o ayuda mecánica a ser suministrada al Titular.

Así mismo quedan excluidos los gastos de prótesis y ortesis según detalle de nuestras Condiciones Generales N-16

7. Traslado sanitario y repatriación sanitaria

En caso de emergencia y si la Central Operativa de TELASIST lo juzga necesario, se organizará el traslado del beneficiario al Centro de Sanidad más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Cuando el Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST, acorde con el médico tratante, estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del Titular, esta se efectuará en avión de línea aérea comercial o por el medio de transporte que considere más adecuado, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, sujeto a espacio de asientos,

hasta el país de residencia del Titular. El beneficiario deberá entregar a TELASIST, debidamente endosados el/los billete/s de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna.

8. Repatriación y traslados funerarios

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

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

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

9. Gastos de Cancelación de Viajes

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

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

1. Fallecimiento del beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano
 2. Accidente grave del beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización, y que a juicio del Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST, imposibilite al beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el voucher contratado. Este Beneficio aplica si el evento y/o el alta médica ocurren dentro de los 15 días (corridos) anteriores al inicio del voucher y/o del viaje lo que suceda primero. Enfermedad grave del beneficiario o familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización, y que a juicio del Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST, imposibilite al beneficiario para iniciar el viaje en la fecha consignada en el voucher contratado. Este Beneficio aplica si el evento y/o el alta médica ocurren dentro de los 15 días (corridos) anteriores al inicio del voucher y/o del viaje lo que suceda primero.
 3. Citación como parte, testigo o jurado de un tribunal del beneficiario.
- La vigencia de este derecho comienza en el momento que el beneficiario adquiere su voucher de Asistencia, y finaliza en el momento del inicio del viaje, siempre que los eventos que justifiquen este servicio ocurran con posterioridad a la contratación del mismo. El trámite de la presente prestación deberá ser solicitado únicamente por el beneficiario a las oficinas de TELASIST por teléfono a más tardar 48 horas después que una de las justas causas se presente. TELASIST pedirá al beneficiario los justificantes legales y/o médicos. El beneficiario deberá presentar los comprobantes del abono al Agente de viajes, aerolínea o naviera; por la reserva o depósito dado en el momento de la adquisición del viaje y de notificación de éste indicando la pérdida de dicha reserva o depósito como consecuencia de su anulación.

11. C) Garantía Interrupción de viaje

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

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

12. Traslado y Gastos de hotel de un familiar en caso de hospitalización

En caso de estar contemplado y alcanzado por las condiciones particulares del producto adquirido bajo el concepto de "Traslado de un familiar en caso de hospitalización" y ante la hospitalización de un Titular de asistencia, viajando sin acompañante, fuese superior a ocho (8) días calendarios, TELASIST se hará cargo de un billete aéreo de ida y regreso, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un solo familiar de compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano. En caso de ser contemplado en las Garantías Particulares del producto contratado, el beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, hasta el tope indicado en el voucher contratado bajo el ítem "Gastos de alojamiento para familiar Acompañante", con un máximo de U\$S 100.- (dólares estadounidenses cien) por día hasta un máximo de (10) diez días. Es requisito para acceder a este beneficio, que la enfermedad o accidente esté amparada dentro la vigencia del voucher; que el médico tratante junto con el departamento médico de TELASIST recomiende la necesidad de recuperación con un acompañante por motivos médicos.

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

13. Viaje regreso anticipado por enfermedad del Titular

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

b) Sin perjuicio de lo mencionado en el apartado a) anterior, si el Titular de un voucher de asistencia en Cruceros no pudiera continuar el itinerario previsto por razones de enfermedad o accidente, TELASIST tomará a su cargo el costo de un pasaje de regreso al puerto de embarque o bien al próximo puerto previsto (por el medio que resultare más apropiado). Para la procedencia de este beneficio será necesario que la Central Operativa haya estado involucrada en la coordinación de la asistencia desde un primer momento y que exista autorización médica a tal fin. Tanto para a) como para b) precedentes quedan excluidas aquellas patologías mencionadas en las "Exclusiones Generales" de estas Condiciones Generales. Las circunstancias que den lugar a este beneficio serán comprobadas y aceptadas a exclusivo criterio de TELASIST. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

14. Gastos de hotel por reposo forzoso

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

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

15. Acompañamiento de menores:

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

16. Regreso anticipado por siniestro, enfermedad, accidente y/o fallecimiento de un familiar:

16. A) Por Siniestro

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

16. B) Por enfermedad, accidente y/o fallecimiento de un familiar:

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

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

17. Gastos por vuelo demorado o cancelado o demora en la devolución del equipaje

17. A) Gastos por vuelo demorado o cancelado:

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

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

17. B) Gastos por demora en la devolución del equipaje:

Si el equipaje del equipaje del Titular de un voucher hubiera sido demorado y no hubiera podido ser puesto a disposición del Titular dentro de las 6 (seis) horas contadas a partir de la hora de arribo de la aeronave, TELASIST reintegrará al beneficiario, ante la presentación de comprobantes de compra originales, los gastos ocasionados por la adquisición de artículos de primera necesidad y vestuario en el lapso de la demora del mismo, y luego del momento en que la Central Operativa de TELASIST reciba la notificación de la falta de entrega de dicho equipaje hasta el monto máximo especificado en las Garantías o Condiciones Particulares del producto contratado.

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

Son requisitos para obtener los reintegros:

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

18. Cobertura en Cruceros

Aplica según condiciones particulares del producto contratado. Para hacer uso de la misma, es fundamental seguir las condiciones generales de TELASIST, considerando inclusiones y exclusiones.

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

Pérdida total y definitiva del equipaje. La indemnización se refiere exclusivamente a equipajes despachados en bodega de aeronave, en vuelo comercial sujeto a la reglamentación de la IATA. La suma de la indemnización de la compañía

aérea y de la compensación de TELASIST no podrá superar de ninguna manera el tope económico indicado en las Garantías Particulares del producto adquirido.

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

1. Que TELASIST haya sido notificado del hecho por el beneficiario dentro de las 24 horas de sucedida la pérdida.
2. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional o doméstico de conexión.
3. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en bodega.
4. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado al personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.
5. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado al beneficiario la indemnización prevista por ella.
6. El tope máximo de la indemnización complementaria será abonado siempre que el pesaje del equipaje despachado, conforme lo informado por la compañía aérea, no supere los 30 kg.
7. En caso de que la línea aérea le ofreciere al beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes, TELASIST procederá a pagar la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

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

Exclusiones Particulares:

No cubre compensación por pérdida de equipaje en línea aérea regular, en caso de que:

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

En caso de extravío de equipaje, siga estas instrucciones:

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

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

Al regresar al país de origen del viaje:

Presentar a las oficinas de TELASIST la siguiente documentación:

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

20. Indemnización por Rotura de equipaje

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

21. Asistencia en búsqueda de equipajes extraviados

Si durante el transcurso de un viaje, y durante la vigencia del voucher de asistencia, se produjera el extravío del equipaje depositado en la aerolínea, siempre que se trate de una aerolínea regular, TELASIST se compromete a realizar las gestiones necesarias ante la línea aérea, con el fin de localizar el equipaje extraviado. Para acceder a este beneficio, el Titular deberá comunicarse con la Central Operativa desde el aeropuerto al cual debió arribar el equipaje y seguir las instrucciones del operador de TELASIST para completar el formulario proporcionado por la aerolínea PIR (Property Irregularity Report).- TELASIST no se compromete a la localización efectiva del equipaje, sino únicamente a la realización de las gestiones comerciales ante la línea aérea para obtener información sobre el destino del equipaje extraviado; y en caso de localizarlo; gestionar el retorno al domicilio que el Titular indique.

22. Servicio Concierge

Durante la vigencia del voucher, el Titular podrá solicitar a la Central Operativa de TELASIST, informaciones de eventos, actividades recreativas concernientes al país de destino, restaurantes, regalos y asistencias en compras, etc. Dichos gastos o adquisición de servicios correrán por cuenta del Titular del voucher. TELASIST, sólo se hará cargo de las gestión y coordinación de los mismos.

23. Prestaciones COVID 19

a) Asistencia médica: Se prestará asistencia médica por especialistas cuando esta sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia y autorizada previamente por la Central Operativa de TELASIST, hasta alcanzar como máximo el tope de cobertura global del plan contratado. Se entenderá que el titular beneficiario del voucher está
Guillermo Gonzalez Camarena 1000-Oficina 103, Santa Fe, Zedec Sta Fé, Álvaro Obregón,
01210 Ciudad de México, CDMX

vacunado con esquema completo contra la enfermedad conocida como COVID-19 producida por el virus SARS-COV2

b) Regreso anticipado en caso de internación de un familiar directo por Covid19: Si el Titular se viere obligado a retornar al país de origen del viaje o al lugar de residencia (siempre que el viaje tenga como destino el mismo país de residencia) por internación en terapia intensiva y que se prevean más de 8 días de internación de un familiar directo, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano allí residente, TELASIST tomará a su cargo, si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, la diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso del beneficiario, o en su defecto el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el beneficiario se encuentre hasta el país de origen del viaje. Son requisitos para obtener el reintegro:

- 1) Acreditar con certificado médico la ocurrencia de la enfermedad
- 2) El boleto original debe ser ida y vuelta; y expedido con fecha fija.
- 3) Acreditar la diferencia abonada a la aerolínea.

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

c) Traslado y estancia de un familiar en caso de internación por Covid19 positivo: ante la hospitalización de un Titular de asistencia por Covid 19 positivo, encontrándose sin acompañantes en el lugar de ocurrencia, y que la misma fuese previsto como superior a ocho (8) días calendarios, TELASIST se hará cargo de un billete aéreo de ida y regreso, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un solo familiar de compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano. En este caso, el beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, hasta el tope indicado en el voucher contratado bajo el ítem "Gastos de Hotel Acompañante", con un máximo de u\$s 100 por día hasta un máximo de (10) diez días. Atención: para esta cláusula, se entiende que los mismos estarán limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería u otro cualquiera.

d) Cancelación de viaje por Covid-19 positivo: TELASIST sufragará, los gastos de cancelación de un viaje abonados por el beneficiario y el monto correspondiente a los servicios de viajes contratados y tickets aéreos sin cambio de fecha ni devolución, cuando la cancelación se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia del diagnóstico positivo de Covid-19 del Beneficiario, siempre y cuando el beneficiario haya adquirido su Voucher con una antelación mínima de 5 días (cinco días) previos a la fecha de realización del test de Covid-19 y el mismo día o con un máximo de 5 días posteriores de haber reservado, señalado y/o pagado el servicio turístico para su viaje en la agencia de viajes y/u operador turístico, involucrando a uno o varios prestadores y que dicho Voucher tenga una vigencia igual o mayor a la duración total del viaje contratado.

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

Para hacer uso de este beneficio el pasajero deberá informar a la Central Operativa de TELASIST dentro de las 48 hs de emitido el resultado positivo y 4 semanas anteriores al inicio del viaje los casos que requieran hospitalización. En los casos que no requieran hospitalización, la solicitud se deberá gestionar a partir de las 2 semanas antes del inicio del viaje. En los casos de muerte por Covid-19 TELASIST afrontará los gastos entre la fecha de contratación y la fecha de inicio de vigencia siempre que el pagador sea diferente al beneficiario, y dicho pagador será el único autorizado a reclamar los gastos no recuperables, presentando los comprobantes correspondientes a nombre del pagador.

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

e) Gastos de estadía y alimentos por aislamiento preventivo, obligatorio y forzoso ante Covid-19 positivo: Cuando de acuerdo con el Departamento Médico de la Central Operativa de TELASIST, el beneficiario deba obligatoriamente iniciar cuarentena y postergar su fecha de regreso por Covid19 positivo, TELASIST cubrirá los gastos de hotel y hasta el monto indicado en el voucher a tales efectos, según producto contratado, con u

máximo de diez (10) días, luego de finalizada la vigencia del voucher. Atención: gastos de hotelería, se entiende que los mismos estarán limitados al hospedaje simple y gastos de alimentos. Esta prestación se encuentra comprendida dentro de "Gastos de hotel por reposo Forzoso" su límite de cobertura aplica dentro de las condiciones particulares del producto contratado, según de las presentes Condiciones Generales.

Exclusiones particulares:

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

24. Sustitución de ejecutivos

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

Esta prestación aplica según condiciones particulares del producto contratado.

25. Localización y Asistencia en caso de extravío de documentos y/o billetes aéreos

TELASIST asesorará al beneficiario para la denuncia del extravío, hurto o robo de documentos y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central Operativa de TELASIST más próxima. Esta prestación aplica según condiciones particulares del producto contratado.

26. Reemplazo de Computadora Personal

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

27. Regreso anticipado en caso de deportación

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

Esta prestación aplica según condiciones particulares del producto contratado.

Exclusiones particulares:

- Delitos de conducta inmoral contra la propiedad
- Extorsionar, hurtar, robar, transportar con conocimiento mercancía robada o aceptarla.
- También defraudar mediante representación falsa. Alterar un documento con el objeto de lograr que otra persona, la víctima, entregue un título o escritura de propiedad.
- Destruir maliciosamente propiedad pública o privada, provocar un incendio o realizar una falsificación con el fin de cometer un delito contra la propiedad. Así como defalcación, malversación de fondos o chantaje.
- Delitos de conducta inmoral contra la Autoridad
- Evadir a sabiendas el pago de impuestos, esconder con conocimiento a un fugitivo de la justicia, falsificar dinero o cometer perjurio.
- Obtener dinero u otra cosa de valor mediante un fraude cometido por medio del sistema de Correos o cometer cohecho, es decir, un soborno en el que la persona que pide o recibe dinero u otra clase de beneficio es un funcionario público o un miembro de la Autoridad.
- Delitos de conducta inmoral contra las personas
- Abandonar voluntariamente a un niño, cuando como resultado el menor quede en situación de pobreza o contribuir a que el menor cometa un delito. Participar en un tumulto en el que se produzca una alteración del orden público o agredir a otra persona o bien con un arma peligrosa o bien con la intención de robar, asesinar, violar o causar lesiones.
- Cometer asesinato, secuestro, homicidio voluntario e incluso involuntario, cuando el autor haya sido manifiestamente imprudente, excepto en los casos de accidentes de tráfico que no se consideran como una falta moral.
- Delitos contra la libertad y la moral sexual