

CONDICIONES GENERALES - ASISTENCIA EN VIAJES

Contenido

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
Aceptación del Beneficiario.....	3
Política de Anulación	4
Definiciones.....	4
BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE.....	7
VIGENCIA - VALIDEZ	8
Política para Extensión de Cobertura y/o Emisión en Destino	9
VALIDEZ GEOGRÁFICA	10
PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS	10
OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.....	11
OBLIGACIONES ASUMIDAS POR THALO ASSIST LLC	12
MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS.....	13
DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS	14
Asistencia médica por accidente/enfermedad o condición médica no preexistente	14
Asistencia médica por COVID-19	15
Asistencia médica por enfermedad preexistente	15
Medicamentos recetados.....	17
Prótesis y ortesis.....	21
Emergencia dental.....	17
Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria	18
Repatriación funeraria.....	19
Gastos de hotel por convalecencia	19
Traslado de un familiar por hospitalización en 1º. Grado de consanguinidad	20
Médico virtual	20
Cancelación de viaje contratado	20
Pérdida de vuelo por cualquier motivo.....	22
Indemnización de vuelo demorado o cancelado	22
Regreso anticipado por siniestro grave en domicilio	22
Viaje de regreso por fallecimiento de familiar en 1º grado.....	23
Acompañamiento de menores de 15 años.....	23
Seguimiento de viaje/crucero.....	23



Sustitución de ejecutivo	24
AirHelp	24
Demora de vuelo = Salas VIP (por retraso mayor de 60 minutos)	24
Orientación en caso de extravío de equipaje/documentos	24
Compensación por demora en devolución de equipaje	25
Compensación por pérdida de equipaje en Línea Aérea	25
Compensación por daño de equipaje	27
Transferencia de fondos y transferencia de fondos para fianza legal en caso de accidente de tránsito	27
Asistencia legal por accidente de tránsito	28
Asistencia psicológica	28
Asistencia Concierge	28
Guardería de mascotas	28
Deporte amateur	30
Línea de consultas 24 horas	30
Transmisión de mensajes urgentes	30
BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO	30
Servicio de e- SIM	38
Upgrade SMART BAG	38
Upgrade de asistencia médica por enfermedad preexistente	42
Upgrade por Coronavirus	43
Upgrade Deportes	44
Upgrade futura mamá	45
Upgrade de Cancelación Multi Causa	46
Cancelación de viaje por COVID-19	48
Upgrade Parque Temático	48
Upgrade asistencia para mascotas (cobertura por accidente, enfermedad y repatriación funeraria)	50
Upgrade objetos personales	51
Upgrade protección tecnología	52
EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS	52
SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS	56
CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE	57
RECURSO	57
RESPONSABILIDAD	57

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Invitamos a los Beneficiarios de un Voucher o Plan de Asistencia **THALO ASSIST LLC** a leer estas Condiciones Generales antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas, encontrará las Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este Plan de Asistencia, son cubiertos a través de **THALO ASSIST LLC**, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS en el transcurso de un viaje internacional durante el periodo de vigencia del Plan contratado.

Aceptación del Beneficiario

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación que se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del Plan, conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda **THALO ASSIST LLC**. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales. 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 Beneficiario 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 de adhesión.

Es claramente entendido y aceptado por el Beneficiario que los Planes de **THALO ASSIST LLC**, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es: un programa de seguridad social o de medicina prepagada, un servicio médico a domicilio o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Beneficiario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por **THALO ASSIST LLC** 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 y normal e inicial del Beneficiario 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 **THALO ASSIST LLC** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del Plan elegido. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más Vouchers no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el Voucher que primero haya sido emitido.

NOTA: Es claramente entendido por el Beneficiario que este Plan es un producto de Asistencia en Viajes y que en la eventualidad que sea ofrecido a través de una compañía de seguros no lo hace un seguro médico internacional.

Política de Anulación

Ningún Voucher emitido independientemente que el pasajero haya iniciado o no su viaje, podrá ser anulado. No obstante, en caso de algún evento de fuerza mayor que impida al pasajero realizar su viaje, se considerara la anulación sujeta a devolución de prima, previo análisis y aprobación de cada solicitud, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. Que el Voucher de asistencia no haya iniciado su vigencia.
2. Que el pasajero no haya tenido siniestros.

En caso de que la solicitud de anulación se notifique dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de compra y previo al inicio de la vigencia del Voucher, la penalidad aplicada será del 5% de la prima pagada. En caso contrario, es decir, que la solicitud de anulación se realice posterior a este periodo, pero previo al inicio de la vigencia del Voucher de Asistencia, la penalidad aplicada será del 50% de la prima pagada. En caso de que el Voucher de Asistencia haya iniciado su vigencia y/o haya tenido algún siniestro, no procederá ningún retorno o reintegro de prima bajo ningún concepto. Queda a discreción únicamente de **THALO ASSIST LLC** cualquier otra decisión diferente a la aquí expresada. Esta medida, aplica para los Planes Viajes por día o Viaje simple, Anuales Multiviajes y Larga Estadía. En el caso de los Planes Estudiantiles aplican las mismas condiciones anteriormente mencionadas, pero en este caso la penalidad será el 50% de la prima pagada.

Definiciones

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas condiciones generales, para un mayor entendimiento de los Beneficiarios de un Plan **THALO ASSIST LLC**:

A

- **Accidente:** es el evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos y visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier



otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del Beneficiario se encuentran excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Beneficiario tendrá cobertura 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, humero, 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 esté en riesgo la vida del paciente.

C

- **Catástrofe:** suceso infausto que altera gravemente el orden regular de las cosas, donde se ven implicadas numerosas personas.
- **Central de Servicios de Asistencia:** es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario 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 prestaciones a brindarse o prestarse en virtud de las presentes condiciones generales que están relacionados con temas médicos.

D

- **Departamento Médico:** grupo de profesionales médicos de **THALO ASSIST LLC** que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- **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 pudiese 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 inicio de la vigencia del Plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Beneficiario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Beneficiario antes de haber iniciado el viaje. 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, 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, abscesos 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, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.
- **Enfermedad 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 de inicio de vigencia del Beneficiario del servicio de asistencia médico para viajes **THALO ASSIST LLC**.
- **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:** la 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 cobertura.

M

- **Médico Tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **THALO ASSIST LLC** que asiste al Beneficiario 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 Beneficiario.
- **Plazo o Período de Carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del Voucher, siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

T

- **Topes Máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de **THALO ASSIST LLC**, indicados en el Voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

V

- **Voucher:** Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto **THALO ASSIST LLC** y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El Beneficiario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el Plan de Asistencia y es la sola beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de Plan adquirido, fecha a partir de la cual el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día.

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

El Beneficiario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 horas del último día de su aniversario 85. A partir de esa fecha el Beneficiario pierde todo



derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 84 años hasta el día anterior a cumplir los 85 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 **THALO ASSIST LLC**, incluyendo éste, es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho Plan, estando el pasajero fuera de su lugar habitual de residencia, hasta las 24 (23.59) horas del día del fin de dicha validez ambas fechas reflejadas en el Voucher adquirido por el Beneficiario. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los Planes en la categoría “Viajes Cortos/Por Día/Simple”, tendrán una vigencia máxima de 90 días consecutivos de viaje, mientras que los Planes “Larga Estadía”, tendrán una vigencia total de 365 días consecutivos de cobertura. Pasados estos períodos, el Beneficiario perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje.

NOTA: los Planes “Estudiantiles” sólo podrán ser adquiridos por personas que actualmente estén estudiando o que vayan a cursar algún estudio, 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 Beneficiario no podrá permanecer en cada viaje, según lo indicado en el Plan de asistencia del producto que haya adquirido, más de 30, 45, 60 o 90 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia. La Central de Servicios de Asistencias de **THALO ASSIST LLC** 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 **THALO ASSIST LLC**, operan bajo la modalidad de días corridos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un Plan, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en los Voucher no son reembolsables. Una vez interrumpida la vigencia de un Plan, éste caduca y no puede reactivarse posteriormente.

El propósito del viaje tendrá que ser turístico y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad profesional durante el viaje cubierto por el Voucher. Si el motivo del viaje del Beneficiario fuese 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 consecencial, **THALO ASSIST LLC** quedará eximido de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales 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 Beneficiario se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por **THALO ASSIST LLC** en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del Voucher, o
2. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada, o
3. Hasta que el médico firme el alta del Beneficiario en el transcurso de los ocho (8) días de ampliación de cobertura.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **THALO ASSIST LLC** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del Plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

Política para Extensión de Cobertura y/o Emisión en Destino

Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Beneficiario prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo Voucher. **THALO ASSIST LLC** se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

- El Beneficiario no podrá solicitar la extensión/renovación de su Voucher original si ha hecho uso de cualquiera de los servicios de **THALO ASSIST LLC** durante la vigencia del primer Voucher.
- El Beneficiario podrá extender/renovar su Voucher con un Plan que tenga la misma cobertura del Voucher original o superior, no se emitirá con coberturas menores a la contratada originalmente.
- El Beneficiario deberá solicitar autorización para la emisión de un nuevo Voucher de extensión por escrito a **THALO ASSIST LLC** indicando la cantidad de días que desea contratar. **THALO ASSIST LLC** se reserva el derecho de solicitar cualquier recaudo que considere necesario según cada caso.
- La solicitud de emisión de un nuevo Voucher deberá efectuarse no antes de 5 días hábiles previo al vencimiento del Voucher original y no después de las 48 horas hábiles previo al vencimiento del Voucher original.
- De ser aprobada la emisión del nuevo Voucher, el Beneficiario deberá realizar el pago del nuevo Voucher dentro de las 24 horas hábiles posteriores a la aprobación de la extensión.

El nuevo Plan de su servicio de Asistencia en Viajes y su correspondiente Voucher 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 primer Voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo Plan y/o Voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por **THALO ASSIST LLC** o



por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer Voucher pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo Voucher y por lo tanto no será asumida por **THALO ASSIST LLC**.

En caso de que el Beneficiario solicite la extensión/renovación de su Voucher original luego de que dicho Voucher haya finalizado su vigencia, o, que el Beneficiario desee comprar un Voucher luego de haber iniciado su viaje y se encuentre fuera de su país de residencia, dicho Voucher será expedido con un periodo de carencia de tres (3) días para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de beneficios del Plan seleccionado. Lo anterior, procede únicamente tras haber recibido la autorización expresa de **THALO ASSIST LLC** para dicha emisión.

NOTA: Los pasajeros que se encuentren fuera de su país de residencia por un periodo mayor a dos (2) años contados a partir de la última salida de su país, no podrán adquirir un nuevo Plan de asistencia en viajes ya que, para efectos de la contratación del Plan, se consideran como residentes del país donde se encuentren. Esta política no aplica para pasajeros en calidad de estudiantes.

VALIDEZ GEOGRÁFICA

La cobertura geográfica será de carácter Mundial, en Europa o Latinoamérica y se dará cobertura en caso de requerir asistencia de acuerdo al respectivo Plan adquirido de la siguiente manera:

- Para los Planes de la categoría “Nacionales”, la cobertura se dará a partir de los 100 kilómetros de distancia de la ciudad de residencia habitual. Se excluye en todo caso la ciudad de residencia habitual del Beneficiario.

PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS

De necesitar asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Beneficiario contactará a la Central de Servicios de Asistencia **THALO ASSIST LLC**. Para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Beneficiario 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 tal de existir cobro por llamar a la Central de Servicios de Asistencia, **THALO ASSIST LLC** le reembolsará al Beneficiario el costo de la llamada; para ello solicitamos guardar el comprobante o factura por el pago de dicha llamada, donde esté reflejado el cobro a alguno de los números indicados abajo.

Es obligación del Beneficiario siempre llamar y reportar la emergencia. En los casos en que el Beneficiario no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. Para los casos en que el Beneficiario se encuentre en altamar, y por ende impedido de comunicarse con la Central de Asistencias, deberá informar el hecho médico hasta 24 horas después de desembarcado en el primer puerto al que arribe. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Beneficiario.



Numero de Atención Principal (Cobro revertido)	1 954-306-0611
Alemania	0800-723-7977
Argentina	0800-666-2363
Brasil	0800-038-0622
España	900-83-8022 900-93-8719
Francia	0805-08-9450
Italia	800-79-4540
Portugal	0800-18-0143
Reino Unido	0808-23-47454
Estados Unidos	1 954-271-0202 1 888-816-1811
E-mail	assistance@thaloassist.com assistance@ilsols.com
WhatsApp	1 863-238-2919

NOTA: Los teléfonos Toll Free (0800) se deberán marcar tal cual como aparecen desde teléfonos fijos. En caso 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 Beneficiario solicitando cobro revertido al teléfono de Estados Unidos indicado en la tabla superior, así mismo, a través de medios electrónicos como E-mail, WhatsApp y Skype.

OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

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

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 de la Voucher de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos.
2. Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible, aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que **THALO ASSIST LLC** no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Servicios de Asistencia.
3. El Beneficiario acepta que **THALO ASSIST LLC** se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen



desarrollo de la prestación de sus servicios. El Beneficiario acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

4. Si el Beneficiario 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 Beneficiario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Beneficiario a reclamar o solicitar indemnización alguna.
5. 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.
6. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por **THALO ASSIST LLC** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.
7. En todos aquellos casos en que **THALO ASSIST LLC** lo requiera, el Beneficiario 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. Así mismo, el Beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a **THALO ASSIST LLC** 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 Beneficiarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

NOTA: En algunos países y principalmente 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 haya sido pagadas y saldadas. En caso de que ello ocurra, el Beneficiario deberá contactar la oficina de la Central de Servicios de Asistencias marcando los números proporcionados anteriormente o escribiendo a claims@ilsols.com y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el proveedor.

OBLIGACIONES ASUMIDAS POR THALO ASSIST LLC

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



2. **THALO ASSIST LLC** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario 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. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, **THALO ASSIST LLC** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
3. **THALO ASSIST LLC** se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes Condiciones Generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por **THALO ASSIST LLC**, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- a. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del Voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
- b. Una vez recibidos los documentos, **THALO ASSIST LLC** tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.
- c. Con todos los documentos necesarios en mano, **THALO ASSIST LLC** procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- d. Siendo procedente el reembolso, **THALO ASSIST LLC** procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.

NOTA: Los reembolsos pagados directamente por THALO ASSIST LLC pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. THALO ASSIST LLC asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Beneficiario serán cubiertos por el mismo.

MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por **THALO ASSIST LLC** se detallan y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el Voucher contratado expresados en dólares americanos (USD) o euros (EUR), dependiendo del plan elegido y de su cobertura geográfica.



DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Algunos beneficios se encuentran incluidos solo en algunos productos **THALO ASSIST LLC**. Verifique en su Voucher los beneficios y topes contratados. Si en su Voucher no figura algún ítem, es porque el producto por usted elegido no dispone de este servicio.

Asistencia médica por accidente/enfermedad o condición médica no preexistente

- **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.
- **Medico a Domicilio:** En los casos en que por recomendación médica y de acuerdo a la disponibilidad de este servicio en la zona, se programará la visita de un médico a domicilio para tratar condiciones médicas agudas e imprevistas no preexistentes.
- **Atención por Especialistas:** Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **THALO ASSIST LLC** 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 **THALO ASSIST LLC** así lo prescriba, se procederá a la internación del Beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario 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 Beneficiario 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: La Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación al país de residencia si su condición física lo permitiere. Si a juicio 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 Beneficiario, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan THALO ASSIST LLC.

Descuento en farmacias

Este beneficio es aplicable en todas las farmacias de Estado Unidos, en medicamentos que se necesiten a partir de una formula médica, no es necesario que esta haya sido emitida por la empresa, pero sí se requiere que



se presente la fórmula médica al momento de la compra, debido a que el beneficio no aplica para medicamentos de venta libre. De igual manera, para acceder a este beneficio, se asignará un código, y al momento de acercarse a la farmacia deberá presentarlo. Es importante tener presente que el descuento de este beneficio se aplicará según el medicamento y la farmacia.

Asistencia médica por COVID-19

El Beneficiario 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 Beneficiario 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 cobertura indicado en el voucher. Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo el mismo tope:

- **Gastos Hospitalarios por COVID-19:** En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Beneficiario.
- **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 OPERARÁ A MANERA DE REEMBOLSO.

Es importante indicar, que según la fecha de emisión del Voucher, el protocolo de emisiones COVID-19 operaría de las siguientes formas:

A partir de octubre 2022

La cobertura para gastos médicos por COVID-19 aplicará en todos los planes desde 0 hasta 99 años, y cubrirá hasta el tope máximo contratado por enfermedad no preexistente.

Asistencia médica por enfermedad preexistente

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate específicamente la cobertura para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su voucher. La cobertura proporcionada 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. Esta cobertura 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 de 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 beneficiario está obligado a aceptar



esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la solución de todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

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 esta cobertura 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 vaginalis, 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 durante un acto ilícito, no están bajo nuestra cobertura.

Obligaciones del beneficiario:

El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por **THALO ASSIST LLC** y tomar todos los medicamentos de la forma prescrita y según se requiera.

1. Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluya cobertura de asistencia de emergencia para condiciones preexistente, sufren alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el beneficiario 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.
2. El beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.
3. Las personas que deseen contratar un plan "Multiviajes Preexistencia" deberán presentar antes de la emisión del Voucher, un certificado donde se indique que su seguro médico en país de origen se encuentra activo al momento del viaje y continuará activo después de la fecha de finalización del mismo. Este documento debe ser recibido siempre en la Central de Asistencias tras la emisión del Voucher. La no presentación de este documento podrá anular automáticamente el plan.
4. Para poder acceder a esta cobertura el beneficiario deberá haber estado estable por más de 12 meses.

En caso de que se determine la razón del viaje fue el tratamiento en el extranjero para una condición crónica o preexistente, la Central de Asistencias negará cobertura.



Medicamentos recetados

En los límites de cobertura, **THALO ASSIST LLC** 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 cobertura del plan contratado. Los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia serán reintegrados, dentro de los límites de cobertura 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 Beneficiarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por **THALO ASSIST LLC**, 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 o psíquicas o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de **THALO ASSIST LLC**.

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.

Prótesis y ortesis

De encontrarse este beneficio dentro del voucher, solo se autorizará debido a la emergencia o urgencia que ponga en riesgo la vida del Usuario, y por lo tanto el mismo deba ser hospitalizado y/o sometido a un procedimiento quirúrgico en donde el Departamento Médico de la Central, en conjunto acuerdo con el Equipo Médico que esté asistiendo al Usuario, indique que es necesario el uso de una prótesis u ortesis para salvaguardar la vida del paciente.

El equipo médico de **THALO ASSIST LLC** se reserva el derecho de determinar la prótesis, órtesis, síntesis o ayuda mecánica a ser suministrada al Usuario. Quedan expresamente excluidos los gastos por prótesis odontológicas, audífonos, anteojos, lentes de contacto y prótesis funcionales de competición; como así también los gastos ocasionados por rotura, desgaste o mantenimiento de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas que resulten necesarios por el paso del tiempo o por algún motivo no accidental

Emergencia dental

En los límites de cobertura, **THALO ASSIST LLC** 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 de la cobertura.

Traslado sanitario y/o 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 Beneficiario 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 **THALO ASSIST LLC**. El no cumplimiento de esta norma exime a **THALO ASSIST LLC** de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

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

Cuando el Departamento Médico de **THALO ASSIST LLC** 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 de la ciudad de residencia o de compra de la tarjeta. **THALO ASSIST LLC** 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 **THALO ASSIST LLC** 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



contemplan preexistencias. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su voucher.

Repatriación funeraria

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia del Voucher **THALO ASSIST LLC** a causa de un evento no excluido en las Condiciones Generales. **THALO ASSIST LLC** 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 a la ciudad de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Si el derechohabiente lo desea, dentro de esta misma cobertura, 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 la ciudad de residencia habitual del fallecido.

Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos en la ciudad de residencia e inhumación no estarán a cargo de **THALO ASSIST LLC**.

THALO ASSIST LLC quedará eximido de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso que el fallecimiento del Beneficiario se origine por causa de un suicidio o fallecimiento por consecuencia de ingesta de alcohol o cualquier tipo de drogas, o por una enfermedad o condición médica preexistente, crónica, o recurrente. Este beneficio no contempla ni incluye bajo ninguna circunstancia gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido, por lo que **THALO ASSIST LLC** no tomará a su cargo ningún gasto de terceros.

Gastos de hotel por convalecencia

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

Se aclara que **THALO ASSIST LLC** no asumirá ningún gasto de hotel por convalecencia cuando la internación haya sido suscitada por una enfermedad o condición médica preexistente.

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 **THALO ASSIST LLC**), mini bares, etc.



Traslado de un familiar por hospitalización en 1°. Grado de consanguinidad

En caso de que la hospitalización de un Beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, **THALO ASSIST LLC** se hará cargo de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios de los productos, el Beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel por USD 80.00 (ochenta dólares) diarios para su familiar acompañante durante máximo siete días o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.

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

Nota: En el caso que de acuerdo con estas condiciones generales, se otorgue el beneficio de boleto aéreo de viaje de regreso, el mismo deberá ser usado en los siguientes cinco (5) días no prorrogables para el retorno al país de origen, los días son contados desde la fecha de emisión de la resolución la cual autoriza el reembolso de mismo.

Médico virtual

Los Beneficiarios de **THALO ASSIST LLC** podrán recibir recomendaciones a través de conferencia telefónica y/o videoconferencia (sujeto a disponibilidad) con un profesional de la salud que brindará orientación sobre qué hacer para aliviar sus síntomas permaneciendo en su hogar, o se recomendará ser asistido en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo a la severidad de los síntomas que describen los mismos.

Cancelación de viaje contratado

THALO ASSIST LLC cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, boletos aéreos y cruceros.

Para ser acreedor de este beneficio, el Beneficiario del Voucher deberá:

1. Contratar el plan con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero. Siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o naviera.
2. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.
3. Presentar toda la documentación que **THALO ASSIST LLC** 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 de viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver requisitos específicos en los casos de cruceros abajo señalados).
4. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos



necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

NOTA: para los planes Anuales Multiviajes la cancelación se renovará cada vez que el Beneficiario viaje según indique el plan de asistencia 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 Beneficiarios mayores de 74 años.

Cancelación de un viaje de Crucero antes de su inicio:

El Beneficiario deberá en este caso:

- Notificar de inmediato su decisión a la naviera por escrito y obtener de ésta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal de la imposibilidad de iniciar el viaje de crucero en el barco y fecha originalmente contratados.
- Deberá además obtener de la naviera las Condiciones Generales de contratación de cruceros, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicaciones de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado.
- Deberá obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero en particular y el monto del reembolso si fuere el caso.

Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a **THALO ASSIST LLC** en forma clara y fehaciente la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje y enviar a la Central de Servicios de Asistencia toda dicha documentación para su eventual comprobación por parte de **THALO ASSIST LLC** y eventual reembolso de ser procedente.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Beneficiario 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 Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. 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.
4. Cuarentena médica que obligue al Beneficiario a mantener dentro de su país de origen.
5. Despido laboral comprobado del Beneficiario, con fecha posterior a la contratación del plan de asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.
7. Epidemia, catástrofes naturales o cenizas volcánicas.



8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario 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 Beneficiario, 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 Beneficiario 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 Beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del Voucher. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

Pérdida de vuelo por cualquier motivo

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, **THALO ASSIST LLC** asumirá, hasta los Límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades, compra de nuevos tiquetes, alimentación, llamadas y hotel.

Esta cobertura aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100 km de distancia de la misma. El cliente deberá notificar de este suceso a **THALO ASSIST LLC** el mismo día que sucede la pérdida de vuelo.

Para aplicar a este beneficio el Afiliado deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se motiva la aplicación de esta cobertura.

Indemnización de vuelo demorado o cancelado

Si el vuelo del Beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente, y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, **THALO ASSIST LLC** reintegrará hasta el tope de cobertura 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 Beneficiario.

Este beneficio no se brindará si el vuelo fuese en un aeropuerto ubicado en las proximidades de la ciudad de residencia habitual así la distancia sea superior a 100 km o dentro de la ciudad de residencia habitual del Beneficiario; tampoco si el Beneficiario 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.

Regreso anticipado por siniestro grave en domicilio

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, **THALO ASSIST LLC** 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 aeropuerto más cercano al hogar del Beneficiario en la ciudad de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Servicios de Asistencias el original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. El Beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

Nota: En el caso que, de acuerdo con estas condiciones generales, se otorgue el beneficio de boleto aéreo de viaje de regreso, el mismo deberá ser usado en los siguientes cinco (5) días no prorrogables para el retorno al país de origen, los días son contados desde la fecha de emisión de la resolución la cual autoriza el reembolso de mismo.

Viaje de regreso por fallecimiento de familiar en 1º grado

Si el Beneficiario debiera retornar a su ciudad de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, **THALO ASSIST LLC** se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Beneficiario a su ciudad 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.

Nota: En el caso que, de acuerdo con estas condiciones generales, se otorgue el beneficio de boleto aéreo de viaje de regreso, el mismo deberá ser usado en los siguientes cinco (5) días no prorrogables para el retorno al país de origen, los días son contados desde la fecha de emisión de la resolución la cual autoriza el reembolso de mismo.

Acompañamiento de menores de 15 años

Si un Beneficiario viajara como única compañía de menores de quince (15) años también Beneficiarios de un plan de asistencia **THALO ASSIST LLC** y por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, **THALO ASSIST LLC** organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su ciudad de origen, por el medio que considere más adecuado.

Seguimiento de viaje/crucero

THALO ASSIST LLC se hará cargo 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 beneficiario 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 beneficiario 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 paga como reembolso, previa acreditación de los documentos que soporten las situaciones descritas.

Sustitución de ejecutivo

En el caso que el Beneficiario se encontrara en viaje de negocios en el extranjero y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, **THALO ASSIST LLC** 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 USD 80 (ochenta dólares) diarios durante cinco (5) días.

AirHelp

Los Beneficiarios de **THALO ASSIST LLC** cuentan con la opción de realizar sus solicitudes para el estudio de su caso ante la compañía AirHelp por vuelos demorados o cancelados.

NOTA: Todas las solicitudes están sujetas a los términos y condiciones de la compañía AirHelp en el siguiente link: <https://www.airhelp.com/es/terminos/>

Demora de vuelo = Salas VIP (por retraso mayor de 60 minutos)

Los Beneficiarios de **THALO ASSIST LLC** podrán acceder a las salas VIP dispuestas en los aeropuertos, en el caso que se presenten demoras de 60 minutos o más, en los vuelos programados para su viaje. Para acceder y obtener el beneficio debe cumplirse con los siguientes requisitos:

- Haber contratado el plan de asistencia igual o mayor a USD 30,000 en las categorías viajes por día, larga estadía, anual multiviajes y/o corporativos.
- Registrar los vuelos programados para el viaje con un tiempo no menor a 7 horas antes del vuelo a través del siguiente link:
<https://travelregistration.online>
- Para acceder a los términos y condiciones de este beneficio lo podrá hacer a través del siguiente link:
<https://travelregistration.online/file/CondicionesSalasesp.pdf>

Orientación en caso de extravío de equipaje/documentos

THALO ASSIST LLC asesorará al Beneficiario para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, **THALO ASSIST LLC** asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que el Beneficiario interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de los mismos.



Compensación por demora en devolución de equipaje

THALO ASSIST LLC reintegrará al Beneficiario cuyo plan de asistencia 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 seis (6) horas contadas a partir del arribo del vuelo. El plazo de 6 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 **THALO ASSIST LLC** y por tanto no será tenido en cuenta en el cómputo de las 6 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 Beneficiario, no se otorgará compensación alguna.

En caso tal que el equipaje sea declarado como perdido totalmente por parte de la compañía aérea, se deducirá del monto a reembolsar por concepto de "Compensación por pérdida de equipaje", el total reembolsado por los gastos del presente beneficio.

Este servicio opera por reembolso previa autorización de la Central de Servicios de Asistencia y regido por los tiempos establecidos en los trámites de reembolso.

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. Antes de abandonar el aeropuerto comuníquese telefónicamente 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 compensación por demora en devolución de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

Compensación por pérdida de equipaje en Línea Aérea

THALO ASSIST LLC compensará al Beneficiario de forma complementaria hasta el tope especificado en la tabla de beneficios. Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:



- Que la línea aérea y la Central de **THALO ASSIST LLC** hayan sido notificadas del hecho por el Beneficiario 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, o en un vuelo doméstico fuera de su país de origen. Este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional dentro del país de origen, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente.
- 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 del terminal. **THALO ASSIST LLC**, no indemnizará a los Beneficiarios de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la 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 Beneficiario la indemnización prevista por ella. **THALO ASSIST LLC** no podrá indemnizar al Beneficiario cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.
- No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte terrestre en el extranjero.
- La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno, así como el número de voucher. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.
- En caso que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, **THALO ASSIST LLC** procederá a abonar al Beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, los directos responsables de las mismas son las aerolíneas o empresas transportadoras, por lo tanto, **THALO ASSIST LLC** intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea y o la compañía transportadora y el pasajero, y por lo tanto no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a **THALO ASSIST LLC**, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de **THALO ASSIST LLC**.

Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró la asistencia **THALO ASSIST LLC**.

Al regresar a su ciudad de origen, el Beneficiario deberá presentar en las oficinas de **THALO ASSIST LLC** la siguiente documentación:

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

THALO ASSIST LLC solo podrá proceder al reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje únicamente después de que la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al Beneficiario. No se podrá indemnizar al Beneficiario sin el comprobante de pago de la aerolínea.

NOTA: La indemnización al Beneficiario será suplementaria o complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el voucher correspondiente al plan THALO ASSIST LLC adquirido. En caso de indemnización complementaria, 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 voucher. No será válida compensación alguna si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el voucher para este concepto. Por otra parte, la compensación por pérdida de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

Compensación por daño de equipaje

Si las maletas del Beneficiario sufrieran algún tipo de daño que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior, así como la violación de sus cerraduras con los mismos efectos, **THALO ASSIST LLC** otorgará al beneficiario la suma indicada según los topes del producto contratado.

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 Servicios de Asistencias de **THALO ASSIST LLC** dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro y el Beneficiario deberá presentar a **THALO ASSIST LLC** el comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea o naviera y los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje.

NOTA: la compensación por daño de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

Transferencia de fondos y transferencia de fondos para fianza legal en caso de accidente de tránsito

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de **THALO ASSIST LLC**, esta gestionará la entrega al Beneficiario en el país donde se encuentre de cantidades hasta el límite especificado en estas



condiciones generales. Si el Beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, **THALO ASSIST LLC** gestionará el envío de las cantidades especificadas en estas condiciones generales para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de **THALO ASSIST LLC** por parte de la familia del Beneficiario. El costo asumido por **THALO ASSIST LLC** corresponderá únicamente al valor de la transferencia realizada al Beneficiario. Estas coberturas serán aplicadas una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de voucher de asistencia.

THALO ASSIST LLC transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas Condiciones Generales.

Asistencia legal por accidente de tránsito

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

Asistencia psicológica

Teléfono de apoyo psicológico 24 horas para Beneficiarios 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 Beneficiarios, 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.

Asistencia Concierge

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

Guardería de mascotas

Vigencia:

Será la misma del voucher de asistencia en viajes de **THALO ASSIST LLC** con un máximo 30 días naturales siempre y cuando el dueño de la mascota este fuera del territorio nacional.

Condiciones del servicio:

Cuando el Beneficiario del contrato, no tenga la posibilidad de dejar su mascota en su domicilio, en virtud de que realizará un viaje Internacional, **THALO ASSIST LLC** brindará el servicio de hotel para su mascota. Para efecto de estas condiciones generales del servicio debe entenderse como mascotas únicamente Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las exclusiones del presente servicio. Para la



recepción de la Mascota es necesario e indispensable llevar el alimento suficiente para los días de hospedaje, así como la especificación de la proporción por día, esto para prevenir cambios en su hábito alimenticio y/o complicaciones gastrointestinales.

Requisitos para admisión de la mascota:

- a. Sólo se admitirán perros y gatos.
- b. Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
- c. El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en caso tal de tratarse de mascotas menores de un año, se debe presentar la plantilla con las respectivas vacunas de refuerzo.
- d. La mascota al momento de la recepción no deberá presentar ninguna enfermedad.
- e. La mascota deberá presentarse para su recepción desparasitada, interna y externamente.
- f. Llevar el alimento suficiente para los días de estancia en el hotel para mascota.
- g. La mascota no deberá exceder de los 55 kilogramos de peso.
- h. Sólo aplicará para una mascota por persona.

Límite de eventos y cobertura territorial:

El servicio de hospedaje para la mascota se brindará hasta por los días contratados y en ningún caso excederá de los 30 días naturales. Este servicio tendrá un límite de días igual al contratado en la cobertura de **THALO ASSIST LLC** y en ningún caso excederá de USD 20.00 por día contratado.

Exclusiones del servicio:

- i. Mascotas que por su raza o condición se consideren agresivas o que no sean sociables con otras mascotas o seres humanos.
- ii. Mascotas que, al momento de su recepción, se presenten enfermas.
- iii. Mascotas en tratamiento médico.
- iv. Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años de edad.
- v. Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- vi. No se admitirán mascotas que, al momento de su recepción, su dueño no aporte el alimento suficiente para su manutención durante el hospedaje de la mascota.
- vii. No se admitirán mascotas con un peso superior a los 55 kilogramos.
- viii. Pueden aplicarse otras exclusiones mencionadas en el contrato principal.

Instrucciones de uso:

El Beneficiario deberá comunicarse con la Central de Servicios de Asistencia para solicitar la activación del beneficio antes de emprender el viaje, indicando: ciudad de residencia, ciudad de destino, teléfonos de contacto, e-mail y días totales de viaje para obtener autorización. El Beneficiario podrá llevar a su mascota al centro de cuidados de mascota que determine y someter sus documentos por reembolso enviándolos al regreso de su viaje al correo electrónico assistance@ilsols.com. En la factura debe indicar el nombre del dueño de la mascota, así como los datos de entrada y salida del hospedaje. Este servicio solo tendrá vigencia si el Beneficiario se encuentra en viajes



internacionales, por lo tanto, al momento de regresar al país de origen y/o residencia habitual se termina completamente la cobertura.

Deporte amateur

Proporciona cobertura de los deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, las artes marciales, campeonatos de tiro el deporte practicado en rangos reguladas; deportes acuáticos, esquí, surf, kitesurf recreativo, buceo recreativo (hasta 15 metros máximo), natación, patinaje, snowboard, cuando se practica como actividades de aficionados.

NOTA: Queda excluida de cobertura cualquier lesión causada por prácticas profesionales y/o de torneos, competencias, etc.

Línea de consultas 24 horas

Los Beneficiarios de un plan **THALO ASSIST LLC**, podrán pedir a la Central de Servicios de Asistencia, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país, o ciudad, de destino. Igualmente estará a disposición de los pasajeros el servicio conserje de **THALO ASSIST LLC** para ayuda con la reserva de hoteles, restaurantes, eventos deportivos, culturales, entre otros.

Transmisión de mensajes urgentes

THALO ASSIST LLC transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas Condiciones Generales.

BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO

Los Beneficiarios tendrán la opción de adquirir adicionalmente, pero no por separado, beneficios adicionales a los establecidos para cada plan de asistencia en particular de **THALO ASSIST LLC**, 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 **THALO ASSIST LLC**.

NOTA: Los beneficios adicionales o Upgrades sólo podrán ser emitidos para la categoría viajes por días.

Servicio de e-SIM

El servicio de eSIM permite al usuario disponer de conectividad móvil internacional sin necesidad de una tarjeta SIM física, facilitando el acceso a datos móviles y comunicación durante el viaje. La activación se realiza mediante un código QR proporcionado por la central de asistencia, garantizando una conexión rápida y segura.

Nota: El usuario deberá verificar previamente la compatibilidad de la e- SIM con su dispositivo móvil antes de la activación del servicio.

Upgrade Smart bag

Contrato de Servicio



Este Contrato de Servicio será efectivo a partir de la fecha de compra del servicio de seguimiento de equipaje ofrecido por Blue Ribbon Bags, por, o en nombre de, el pasajero de la línea aérea. El Proveedor y Pasajero pasarán a ser denominados en los sucesivos como «las Partes».

Las Partes acuerdan lo siguiente:

1. **Contrato de Servicio:**

El servicio de seguimiento de equipaje ofrecido por el Proveedor abarca la recuperación de equipaje facturado que no haya sido cargado en los vuelos tomados por el Pasajero, o que haya sido erróneamente dirigido a un destino diferente al destino final de su vuelo, según informe de ello la aerolínea del vuelo («Equipaje extraviado»), con un servicio de garantía de satisfacción que incluye la remuneración por cualquier Equipaje extraviado que no haya sido encontrado en un plazo de tiempo fijo. El periodo de tiempo fijo será de 96 horas desde el momento en que aterrice el vuelo del pasajero en el cual el equipaje no llegó con el pasajero tal como estaba previsto, y según informe de ello la aerolínea utilizada.

Los elementos del servicio son los siguientes:

(a) **Recuperación de Equipajes**

Como parte del servicio de Recuperación de equipajes, el Proveedor deberá comunicarse activamente con el Pasajero, la aerolínea y otros recursos, para localizar y acelerar la recuperación del Equipaje extraviado dentro de las 96 horas desde la hora real de aterrizaje del avión al destino final del Pasajero (en lo sucesivo este periodo será denominado «El Periodo de servicio»). **El pasajero entiende que Blue Ribbon Bags es un servicio con base en Internet. Todas las comunicaciones relacionadas con Informes de Equipajes extraviados, o cualquier otro asunto relacionado con el Servicio de Blue Ribbon Bags, se llevarán a cabo con el Proveedor sólo por correo electrónico. Los pasajeros y clientes seguirán estando obligados a cumplir con los términos y condiciones de este Contrato de Servicio, incluso si su acceso a Internet o correo electrónico fuera insuficiente.**

Cada servicio adquirido sólo se aplicará a los vuelos listados en el número de confirmación de la aerolínea para el que se haya adquirido el servicio. Si se reservan varios vuelos por separado, y éstos aparecen listados bajo distintos números de confirmación, deberán adquirirse Contratos de servicio independientes por cada Número de confirmación de la aerolínea. Los agentes de viajes pueden adquirir el servicio bajo un número «PNR» («Número de registro del pasajero», por sus siglas en inglés «Passenger Number Record») dictado por su GDS (Sistema Global de Distribución, por las siglas en inglés, «Global Distribution System»). Las Agencias de viajes en línea pueden ofrecer el producto para billetes de avión de ida y vuelta adquiridos en su sitio web, incluso si el billete de ida y vuelta comprende varios números de confirmación de aerolínea diferentes. Las Compañías de seguros de viajes pueden añadir nuestro producto a sus ofertas, y el producto proporcionará cobertura al pasajero para el mismo intervalo de fechas aplicable a la póliza de seguro del



viaje adquirida, independientemente de cuántos vuelos se tomen dentro de ese intervalo.

(a) Pago de garantía de satisfacción del servicio

Si el servicio de Recuperación de equipaje no tuviera éxito en la recuperación del Equipaje, y el Equipaje extraviado del Pasajero no se recuperará, según las estipulaciones de estos términos y condiciones, dentro del Periodo de servicio, el Proveedor deberá pagar al Pasajero de conformidad con la Garantía de satisfacción del servicio con limitación de responsabilidad. El Proveedor ofrece un servicio de Recuperación de equipaje. El Pasajero adquirirá el Servicio de recuperación de equipaje, con su correspondiente Garantía de satisfacción del servicio con límite de responsabilidad especificado en el voucher

**La remuneración de la Garantía de satisfacción del servicio con límite de responsabilidad
está limitada a dos (2) maletas no entregadas por pasajero.**

Para ser elegible para los servicios de Recuperación de equipaje y pago de Garantía de satisfacción del servicio previstos en este Contrato de Servicio, el Pasajero acepta y debe cumplir con las siguientes condiciones en su totalidad:

1. RESPONSABILIDADES Y COMPROMISOS DEL PASAJERO:

- a. El Pago de la tarifa de Contrato de servicio por el pasajero constituirá aceptación plena de los términos de este Contrato de Servicio por parte del Pasajero.
- b. Toda la información proporcionada al Proveedor para la compra del producto de seguimiento de equipajes, o al rellenar un informe de equipaje extraviado («MBR», por sus siglas en inglés (Mishandled Baggage Report)), debe ser correcta y veraz. El proporcionar cualquier información inexacta en el proceso de compra del producto, incluyendo nombres de los pasajeros incorrectos, elección de aerolínea incorrecta, y números de confirmación de aerolínea equivocados, anulará este Contrato de Servicio, y el Pasajero no será elegible para los Servicios de recuperación de equipajes o los pagos asociados con la garantía de satisfacción del servicio bajo este Contrato de Servicio. Toda la información proporcionada al proveedor al informar del equipaje extraviado será utilizada para procesar Informes de Equipaje Extraviado, incluyendo las horas de llegada de la aerolínea. Si un pasajero introduce una dirección de correo electrónico incorrecta como parte de su Informe de Equipaje Extraviado, el proveedor no será responsable de la incapacidad del pasajero de responder a las comunicaciones o cumplir con los términos y condiciones de este Contrato de Servicio.
- c. Si el proveedor informa al pasajero, a través de correo electrónico, de que existe información incorrecta en el Reporte de Equipaje Extraviado del pasajero, el pasajero tendrá 12 horas para corregir la información



proporcionada. Cualquier información incorrecta que no sea corregida por el pasajero, en el plazo de 12 horas desde el momento de haber sido informado de ello, anulará el Contrato de Servicio e Informe de Equipaje Extraviado, y el Pasajero no será elegible para obtener servicios de recuperación de equipaje o para obtener el pago de la garantía de satisfacción.

- d. El pasajero debe adquirir el producto de servicio de seguimiento del equipaje antes de la hora de salida inicial del avión. El pasajero debe adquirir el servicio de seguimiento del equipaje antes de todos los vuelos de su viaje saliente o entrante. El pasajero no podrá adquirir el servicio entre vuelos dentro de un viaje (es decir, en el tiempo transcurrido entre los vuelos de conexión). Todos los vuelos en el itinerario del pasajero, o que un pasajero haya tomado para llegar a su destino, y todos los vuelos para los que estén etiquetadas las maletas del pasajero por cualquier sistema de etiquetado de equipaje de una aerolínea en su viaje a su destino final, deben estar cubiertos por el servicio Blue Ribbon Bags para ser elegibles para los servicios de recuperación de equipaje o el pago de garantía de satisfacción del servicio en el caso de que una maleta se extravíe. Si cualquier parte del viaje del pasajero en vía a su destino no estuviera cubierto, o si las maletas del pasajero estuvieran etiquetadas para vuelos bajo cualquier sistema de etiquetado de equipaje de cualquier compañía aérea, que no esté cubierto por un Contrato de Servicio de Blue Ribbon Bags, ello anulará la elegibilidad del pasajero para ser cubierto por los servicios de recuperación de equipaje o para el pago de la garantía de satisfacción en el caso de existir una maleta perdida, incluso si se hubieran adquirido servicios individuales para todos los demás vuelos dentro de ese viaje. Una vez que se haya presentado un Informe de Equipaje Extraviado por una maleta, el pasajero no podrá adquirir servicios adicionales por vuelos adicionales que estén de alguna manera relacionados con la maleta sobre la que se informa en el MBR activo. No será posible adquirir por compra ningún cambio a la dirección de entrega que requiera un vuelo adicional, que requiera a su vez un servicio adicional, una vez que se haya presentado un Informe de Equipaje Extraviado. Los cambios efectuados a la dirección de entrega de una Maleta extraviada del pasajero de la cual ya haya sido informado el Proveedor, y que no contenga ya un servicio adicional asociado con el vuelo adicional, descalificarán al pasajero, de manera que ya no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o el pago de la garantía de satisfacción de Blue Ribbon Bags.
- e. El pasajero acepta que el Proveedor tiene el derecho de rechazar cualquier esfuerzo para adquirir el producto de servicio de seguimiento de equipaje, y podrá cancelar cualquier Contrato de Servicio (incluyendo el reembolso de la tarifa del Contrato de Servicio al Pasajero), en cualquier momento previo a la presentación de un Informe de Equipaje Extraviado por parte del Pasajero.
- f. El Pasajero deberá prontamente, dentro del Periodo de servicio, efectuar una reclamación a la compañía aérea (en la manera requerida por las normas de la compañía aérea), informando de que el equipaje del



pasajero ha sido extraviado o no ha sido entregado, antes de informar del Equipaje extraviado al proveedor.

- g. El Pasajero debe recibir de la aerolínea un acuse de recibo de la Reclamación de Equipaje extraviado, que debe incluir un identificador único de la compañía aérea para la reclamación de equipaje perdido (a menudo llamado un localizador, o número de referencia o seguimiento). Blue Ribbon Bags no obtendrá los números de identificación (número de referencia, localizador, o número de seguimiento) de la aerolínea en nombre del cliente. Es la responsabilidad del pasajero el recoger esta información de la compañía aérea cuando presenten a la compañía su reclamación de equipaje perdido. Los Informes de Equipajes extraviados que no contengan números identificadores únicos no se procesarán, y el Pasajero no tendrá el derecho a utilizar ningún Servicio de Recuperación de Equipajes ni a los pagos correspondientes a la Garantía de satisfacción del servicio bajo este Contrato de Servicio.
- h. El Pasajero debe entonces informar de la Reclamación de Equipaje Extraviado al Proveedor, utilizando los métodos de presentación de informes, tal y como se explica en la sección 2(j) de este acuerdo, incluyendo el identificador único emitido por la compañía aérea en relación a la reclamación de equipaje perdido («número de referencia del registro»), y por cada maleta («número de etiqueta de la maleta»), y toda la información requerida, en las 24 horas después de la llegada real del vuelo, para que el Informe de Equipaje extraviado sea procesado. Cualquier Informe de Equipaje Extraviado que se presente a Blue Ribbon Bags después del momento de expiración del plazo de 24 horas desde la hora real de aterrizaje del vuelo será denegado, independientemente de las circunstancias y razones, y esos pasajeros no serán elegibles para los servicios de recuperación de equipaje, ni para el pago de Garantía de satisfacción del servicio.
- i. **Para TODOS los vuelos que hayan aterrizado fuera de los Estados Unidos:**

Como parte de la presentación del Informe de Equipaje extraviado, se requiere que cada pasajero presente una copia del informe proporcionado por la compañía aérea cuando se presentó la reclamación por equipaje perdido a Blue Ribbon Bags, dentro de las 24 horas después del aterrizaje del vuelo del pasajero. Si un pasajero no presenta una copia de este informe, tal y como les fue proporcionado por la compañía aérea en el momento de presentar su reclamación de equipaje perdido, en las 24 horas siguientes al aterrizaje del vuelo del pasajero, el Informe de Equipaje extraviado a Blue Ribbon Bags será denegado inmediatamente después de la expiración del plazo de 24 horas, y el pasajero no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o para el Pago por Garantía de satisfacción de servicios de Blue Ribbon Bags. Todas las presentaciones de informes deben ser enviadas por correo electrónico a MBR@BLUERIBBONBAGS.COM y el



pasajero debe escribir su número de Contrato de Servicio en la línea de asunto. Los Informes de aerolínea que sean enviados de cualquier forma diferente a la indicada en la Sección 2(i) no se considerarán como una presentación válida, y harán que el Pasajero pierda su elegibilidad para los servicios de recuperación de equipaje y el Pago de Garantía de satisfacción. Cualquier maleta dentro de esta categoría será considerada «devuelta» por los términos y condiciones del Contrato de Servicio de Blue Ribbon Bags una vez que la maleta llegue al aeropuerto registrado en la reclamación de equipaje perdido con la compañía aérea.

Para Vuelos que hayan aterrizado dentro de los Estados Unidos:

Si la maleta del pasajero fue extraviada por una línea aérea que les proporcionó un Informe de Irregularidad de Pertenencias (PIR: Property Irregularity Report en inglés) (este es el título del informe que la compañía aérea les entregó cuando presentaron su reclamación de equipaje perdido, que contiene el número de referencia de registro, proporcionado por la aerolínea o el aeropuerto) o un Informe de irregularidad de Equipaje (BIR: Baggage Irregularity Report en inglés) por la aerolínea (en general, los BIRS no contienen un número de referencia de registro de diez dígitos), se requiere que el pasajero presente una copia de este Informe de Irregularidad de Pertenencias, o Informe de Irregularidad de Equipaje, a Blue Ribbon Bags, en un plazo de 24 horas desde el aterrizaje de su vuelo, para completar el proceso de registro del Informe de Equipaje extraviado, y para ser elegibles para los servicios de recuperación de equipaje y el Pago garantizado de satisfacción de Blue Ribbons. Si un pasajero no presenta una copia de este Informe, tal y como les fue proporcionado por la compañía aérea en el momento de presentar su reclamación de equipaje perdido, en las 24 horas siguientes al aterrizaje del vuelo del pasajero, el Informe de Equipaje extraviado a Blue Ribbon Bags será denegado inmediatamente después de la expiración del plazo de 24 horas, y el pasajero no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o para nuestro Pago por Garantía de satisfacción de servicios. Todas las presentaciones de informes deben ser enviadas por correo electrónico a MBR@BLUERIBBONBAGS.COM y el pasajero debe escribir su número de Contrato de Servicio en la línea de asunto. Los Informes de aerolínea que sean enviados de cualquier forma diferente a la indicada en la Sección 2(i) no se considerarán como una presentación válida, y harán que el Pasajero pierda su elegibilidad para con los servicios de recuperación de equipaje y hacia el Pago garantizado de satisfacción. Cualquier maleta dentro de esta categoría será considerada

«devuelta» por los términos y condiciones del Contrato de Servicio de Blue Ribbon Bags una vez que la maleta llegue al aeropuerto registrado en la reclamación de equipaje perdido presentado a la compañía aérea.

- j. Los pasajeros deben informar de la reclamación de Equipaje extraviado al Proveedor, mediante la presentación de un Informe de equipaje extraviado al Proveedor, de una de las siguientes dos maneras:



- En línea en <https://www.blueribbonbags.com/MbrFilingPassenger> o
 - Por teléfono al +1 888-BAGGAGE (+1 888-224-4243-US) or +1 917-920-9699
(toll free), 24 horas al día, 7 días a la semana.
- k. El Pasajero por lo tanto autoriza expresamente al Proveedor a actuar en nombre del pasajero en la prestación del Servicio de Recuperación de equipaje, incluyendo todas las comunicaciones directas con la compañía aérea, y se compromete a proporcionar sin demora cualquier confirmación de esta autoridad requerida por escrito o de otra manera. Cuando un pasajero adquiere el Servicio BRB a través de una Agencia de viajes en línea o de cualquier otro tercero vendedor del producto, el pasajero estará dando plena autoridad a la Agencia de viajes en línea o Tercero vendedor del producto, para compartir toda la información personal y relacionada con el Itinerario del viaje con el Proveedor en cualquier momento antes o después del viaje del pasajero.
- l. A menos que se haya acordado otra cosa por escrito, todos los pagos llevados a cabo de conformidad con el Pago de la Garantía de Satisfacción, y efectuados a través de cheque por un Informe de Equipaje Extraviado específico, deberán ser cobrados dentro de los 90 días desde la fecha de emisión del cheque. Cualquier cheque no cobrado dentro del plazo de 90 días desde la fecha de expedición anulará el pago garantizado de satisfacción, y Blue Ribbon Bags ya no será responsable de ningún pago a ese pasajero por dicho Informe de equipaje extraviado.
- m. Si un Informe de equipaje extraviado se cierra o se deniega por cualquiera y/o todas las razones, y el pasajero descubre que este cierre del Informe es debido a un error, el pasajero dispone de 12 horas desde la recepción del correo electrónico de cierre para informar a Blue Ribbon Bags del error. El pasajero sólo podrá informar a Blue Ribbon Bags de este error por correo electrónico a mbr@blueribbonbags.com, con su número MBR en la línea de asunto. Cualquier correo electrónico recibido después de este período de 12 horas, o si se hubiera informado del error por cualquier otro medio, no será aceptado, y el registro no será reabierto, y el pasajero no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o para nuestro pago garantizado de satisfacción, independientemente de las circunstancias. Si el proveedor acepta el error, y el registro es reabierto, el proveedor tendrá 72 horas adicionales desde la finalización de las 96 horas originales a partir del momento de aterrizaje del vuelo del pasajero, periodo conocido como el período de servicio, para localizar el equipaje del pasajero. Cualquier equipaje asociado con un Informe de Equipaje Extraviado que se haya reabierto por cualquier motivo será considerado «devuelto» al pasajero, según los términos y condiciones de este Contrato de Servicio, una vez que el equipaje haya sido recibido en el aeropuerto que quedó registrado por la aerolínea como el lugar de reclamación de equipaje perdido, y el pasajero ya no será elegible para obtener los servicios de recuperación de equipaje o para el Pago garantizado de satisfacción del servicio.
- n. Cualquier Maleta extraviada, sobre la cual haya informado el pasajero, y



la cual la compañía aérea, o el aeropuerto, hubiera requerido que fuese «refacturada» en un aeropuerto, en el caso de que la aerolínea requiera que la maleta se recoja y se facture de nuevo debido a un vuelo de conexión o por cualquier otra razón, y si la aerolínea no tiene constancia de esta nueva facturación en el momento requerido, la maleta no se considerará «extraviada» según los términos y condiciones de este Contrato de Servicio, y no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje, o el Pago garantizado de satisfacción de Blue Ribbon Bags.

2. TÉRMINOS ADICIONALES:

- a. Este Contrato de Servicio solo se aplica a los Equipajes extraviados. Cualquier Equipaje extraviado debe haber tenido asignado un «número de etiqueta» por la aerolínea tras la facturación en el aeropuerto. Las maletas que no tengan números de etiqueta no se considerarán como Maletas extraviadas según los términos y condiciones de este Contrato de Servicio.
- b. Este Contrato de Servicio no cubre al Pasajero por equipaje que haya sido devuelto dentro del Período de servicio, independientemente de la condición en la que se encuentre equipaje o sus contenidos.
- c. Este Contrato de Servicio no cubre ningún robo o daño al equipaje o a sus contenidos en ningún momento, incluyendo después de que el equipaje haya sido devuelto al Pasajero. Cualquier reclamación de equipaje perdido que incluya cualquier forma de viaje distinta al transporte aéreo dentro de los segmentos listados en el viaje del pasajero, anulará el Contrato de Servicio, y el pasajero no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje o el Pago garantizado de satisfacción del servicio de Blue Ribbon Bags.
- d. El Proveedor podrá cancelar este Contrato de Servicio, y el Proveedor no tendrá obligación alguna en relación con el Pasajero o ningún tercero de ninguna clase, si hubiera un informe o investigación de fraude por la aerolínea o el Proveedor relacionado con cualquier reclamación de equipaje perdido o Informe de equipaje extraviado. Y el Proveedor podrá presentar dicha demanda por fraude a las autoridades investigadoras pertinentes.
- e. Este Contrato de Servicio incorpora como referencia las instrucciones relacionadas con los informes de equipajes extraviados o características del servicio de equipajes publicadas en el sitio web del Proveedor, incluyendo las actualizaciones periódicas.
- f. Este Contrato de Servicio, incluyendo todas las obligaciones del Proveedor, termina cuando el equipaje es entregado por la compañía aérea en el punto final del vuelo o cuando el Pasajero recibe directamente el equipaje en el punto final del vuelo, o lo recibe de la aerolínea o su representante tras una reclamación hecha durante el Periodo de servicio.
- g. Las maletas devueltas que se entreguen dentro del Periodo de servicio al



destino proporcionado por el Pasajero a la aerolínea se considerarán devueltas al Pasajero, satisfaciendo esto el Contrato de Servicio.

- h. Si el Pasajero comunica a la compañía aérea o al Proveedor que recogerán la maleta localizada de la compañía aérea en el aeropuerto, en lugar de pedir que la maleta se envíe al Pasajero, en cualquier momento durante la duración del periodo de servicio, la maleta se considerará entregada y devuelta al Pasajero, en satisfacción de este Contrato de Servicio, cuando la maleta llegue al aeropuerto registrado con la compañía aérea en la reclamación de equipaje perdido.
- i. La remuneración de la Garantía de Satisfacción del servicio con Límite de responsabilidad está limitada a dos (2) maletas por persona.
- j. El pasajero no será elegible para compensaciones múltiples bajo la Garantía de satisfacción del servicio con Limitación de responsabilidad por el mismo Equipaje extraviado, incluso si se han adquirido múltiples Acuerdos de servicio.
- k. En el caso de que un Pasajero no haya pagado la Tarifa del Contrato de Servicio, o de que un Proveedor haya rechazado o cancelado el Contrato de Servicio, el Contrato de Servicio quedará sin efecto y el Proveedor no tendrá ninguna obligación en relación con el pasajero ni hacia ningún otro tercero. Esta disposición se aplica en el caso de que el cargo de la tarjeta de crédito por un determinado Contrato de Servicio se haya disputado.
- l. Informes de Irregularidades de Propiedad (PIR) emitidos por un aeropuerto (es decir, la Oficina de objetos perdidos del aeropuerto o cualquier otro departamento del aeropuerto) o Informes de irregularidades de equipaje (BIR) o Formularios de reclamación de equipajes perdidos emitidos por un aeropuerto: El Pasajero no será elegible para los pagos de la Garantía de satisfacción del servicio bajo este Contrato de Servicio por reconocimientos de reclamaciones de la aerolínea emitidos como PIR por el aeropuerto, o BIR, o Formularios de reclamación de equipaje perdido emitidos por el aeropuerto, a menos que la aerolínea emita un pago independiente (compensación) por el Equipaje extraviado. Solo en el caso de que la aerolínea haya proporcionado compensación independiente por el equipaje perdido del pasajero, deberá el Proveedor proceder al pago de la Garantía de satisfacción del servicio por Equipaje extraviado no devuelto dentro del Período de servicio. Si la aerolínea no emite una indemnización separada, el Proveedor no tendrá ninguna obligación de pago. Se requerirán pruebas del pago por Equipaje extraviado por parte de la aerolínea. La compensación proporcionada al pasajero por la aerolínea debe estar documentada por la aerolínea que ofrezca la compensación, y debe ser por una maleta que continúe estando perdida, según la información proporcionada por la aerolínea. Si la aerolínea ofrece «pagos por necesidad» o reembolso de gastos incurridos mientras la bolsa estaba perdida, estos no serán calificados como compensación, y el pasajero no será elegible para el Pago garantizado de satisfacción de BRB.



- Esta disposición no se aplicará a las compras realizadas a través de nuestros socios de agencias de viajes en línea.
- m. El Proveedor no será responsable de ningún retraso debido a circunstancias fuera de su control. Esto incluye, pero no está limitado a, asuntos relacionados con errores en la entrega por parte de terceros transportistas que intenten hacer llegar el Equipaje extraviado al Pasajero, o cualquier incumplimiento de esfuerzos razonables por parte del Pasajero para recibir el equipaje devuelto dentro del Periodo del servicio, o de asistir al Proveedor en cualquier manera solicitada por el proveedor dentro del Periodo de servicio. Esto incluye cualquier maleta que haya llegado al aeropuerto registrado con la aerolínea en la reclamación de equipaje perdido que no se envíe para su entrega dentro de un tiempo razonable después de haber sido recibida en el aeropuerto. Esto incluye las peticiones por parte del Proveedor de descripciones de las maletas, listas de los contenidos dentro del equipaje del pasajero, o cualquier etiqueta o marca identificadora colocada en el equipaje por el pasajero. Se requiere que el pasajero responda a todas las peticiones de esta naturaleza en un plazo de 12 horas desde la petición del Proveedor. Cualquier petición que no sea respondida en 12 horas desde el envío de la petición por el Proveedor anulará el Informe de Equipaje Extraviado, y el pasajero ya no será elegible para los servicios de recuperación de equipaje ni el pago garantizado de satisfacción bajo este Contrato de Servicio.
- n. El Contrato de Servicio no es reembolsable ni transferible. Si el vuelo del pasajero se cancela o cambia, y se reserva un nuevo vuelo en su lugar que no aparece listado con el número de confirmación de aerolínea del pasajero con el cual se contrató el servicio, el pasajero deberá adquirir un nuevo servicio para este nuevo vuelo. Para compras hechas a través de sitios web de billetes en línea: cada compra es por el itinerario reservado a través de la página web en línea, que se listará bajo el número de confirmación proporcionado por ese sitio web en el momento de la compra. Cualquier cambio al itinerario, incluyendo las cancelaciones de vuelos y nuevas reservas, que ocurra fuera de la reserva en la web, requerirá que se adquiera un servicio separado para los nuevos vuelos reservados. El pasajero podrá informar al Proveedor del cambio antes de que cualquiera de los vuelos en el itinerario haya despegado, enviando un correo electrónico a info@blueribbonbags.com, y escribiendo su Número de Contrato de Servicio en la línea de asunto mostrando los nuevos vuelos en el itinerario, para evitar tener que comprar un servicio adicional.
- o. Ley aplicable; Jurisdicción: El Contrato de Servicio y todas las reclamaciones derivadas del acuerdo de las Partes en él mencionadas, derivadas o no de forma directa bajo este Contrato de Servicio, se registrarán e interpretarán de conformidad con las leyes del Estado de Nueva York, sin dar efecto a disposiciones sobre conflictos de leyes. Las Partes aceptan la jurisdicción exclusiva de los tribunales estatales y federales asentados en el Estado de Nueva York, Condado de Nueva York, para la adjudicación de toda controversia que pudiera surgir en virtud del presente Acuerdo.



Todas las decisiones relativas a los Informes de equipajes extraviados son la responsabilidad exclusiva de Blue Ribbon Bags. Ninguno de los Terceros, vendedores o socios de distribución del producto tendrán ninguna influencia, o podrán prohibir ninguna decisión adoptada con respecto a ningún Informe de Equipaje extraviado, incluyendo todas las Denegaciones, Cierres o Condiciones del Pago garantizado de satisfacción de Blue Ribbon Bags. Además, todos los Terceros, vendedores y socios de distribución del producto serán completamente indemnizados por cualquier y toda acción legal que pudiera resultar de cualquier decisión tomada en relación a un Informe de Equipaje Extraviado. Esto incluye todas las Denegaciones, Cierres y Condiciones para el Pago de satisfacción garantizado.

3. DERECHO DE RESCISIÓN

a. Si el Servicio se comercializa dentro del territorio de la Unión Europea, el cliente en su capacidad como "consumidor" tendrá el derecho a rescindir este Acuerdo de servicio en un plazo de 14 días de calendario («Periodo de rescisión»), sin ninguna obligación de proporcionar razones para ello y sin incurrir en ningún coste. El Periodo de rescisión comienza el día en que el cliente recibe el correo electrónico de confirmación de la compra del Servicio. La rescisión será válida para todos los pasajeros beneficiarios del uso del Servicio. El derecho de rescisión queda excluido si el Servicio se utiliza. En ningún caso se podrá ejercer el derecho de rescisión después de la fecha prevista de salida.

Para ejercer el derecho de rescisión, el cliente debe informar al Vendedor de su decisión de retirarse del Acuerdo de servicio antes del vencimiento del Periodo de rescisión, poniéndose en contacto con el Vendedor.

Si el cliente rescinde el Contrato de servicio, el Vendedor reembolsará al cliente el importe total pagado en un plazo de 14 días de calendario con comienzo el día en que se informó al Vendedor de la decisión de rescindir el contrato. El reembolso se efectuará a través del mismo método de pago utilizado por el cliente para llevar a cabo la transacción inicial.

Si la rescisión no se efectúa de conformidad con las disposiciones de la legislación aplicable, el contrato no podrá ser anulado y como consecuencia, el cliente no tendrá derecho a reembolso.

4. Declaración de Privacidad

a. El proveedor se compromete a proteger su privacidad, cumpliendo plenamente con los reglamentos de privacidad aplicables, incluyendo el Reglamento General de Protección de Datos de la Unión Europa (RGPD). Al adquirir o usar el servicio de Recuperación de equipaje usted da su permiso para la ejecución de las prácticas de recopilación y uso de datos descritas en esta Declaración de privacidad.



- b. Consentimiento de recopilación de datos: Para comprar y utilizar el servicio de seguimiento y recuperación de equipajes, el Pasajero debe dar su consentimiento a proporcionar ciertos datos personales, para así permitir que el Proveedor pueda proporcionar el servicio o realizar una transacción que usted solicite. Por ejemplo, el Pasajero proporciona datos personales durante la compra del Contrato de servicio y, si fuera necesario, para completar una Reclamación de Equipaje Perdido y otros servicios de localización de equipajes. Estos datos personales pueden incluir datos de contacto, como su nombre, título, nombre de la empresa/organización, información de la aerolínea/vuelo/reserva, información de pago, dirección de correo electrónico, números de teléfono y fax, y dirección física.
- c. Consentimiento a uso de datos personales: El Proveedor utilizará sus datos personales únicamente para los fines establecidos en este Contrato de servicio, para cumplir con los servicios y las transacciones que usted solicite.
- d. Consentimiento a la divulgación de datos personales: Los datos personales que usted nos proporcione no se divulgarán fuera del Proveedor (incluyendo sus subsidiarias, afiliados y empresas conjuntas), con las siguientes excepciones:
 - i. Consentimiento para la divulgación a Compañías aéreas, Agencias de viajes, y Servicios de manejo de equipajes: Para permitir que el Proveedor pueda proporcionar el servicio o realizar una transacción que usted solicite, el Proveedor podrá divulgar datos personales a las compañías aéreas, agencias de viajes y servicios de manejo de equipajes, en su nombre y para ayudar en la prestación de los servicios de seguimiento y recuperación de equipajes. El Proveedor proporcionará a estas empresas sólo aquellos elementos de sus datos personales que sean necesarios para prestar esos servicios. Estas empresas y sus empleados tienen prohibido el utilizar dichos datos personales para cualquier otro fin.
 - ii. Consentimiento para la divulgación por otros motivos: El Proveedor podrá divulgar datos personales si así lo requiere la ley o si éste creyera en buena fe que dicha acción es necesaria para cumplir con requisitos legales o con un proceso legal contra nosotros, para proteger y defender nuestros derechos o propiedad, o en circunstancias de emergencia, para proteger la seguridad personal de cualquier individuo.
- e. Controlador de datos y Cambios de política: El Proveedor, como promotor y mantenedor del sitio web, es también el controlador de los datos recopilados. El Proveedor podrá reevaluar esta política en cualquier momento, y se reserva



el derecho a modificar su política de privacidad para promover su cumplimiento.

- f. Período de retención de datos y protocolos de eliminación: Los datos recopilados se conservarán durante el período para permitir al Proveedor prestar el servicio o llevar a cabo una transacción a petición del Pasajero, y por un período de hasta seis meses después de la clausura de cualquier período de derecho legal o reglamentario, asegurando así que las reclamaciones de los pasajeros puedan ser presentadas en el tiempo dispuesto. No obstante, lo anterior, el Pasajero podrá posteriormente solicitar la eliminación de sus datos personales enviando una solicitud a info@blueribbonbags.com.

Upgrade de asistencia médica por enfermedad preexistente

Si el beneficiario padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, **THALO ASSIST LLC** queda automáticamente exenta de prestar servicios o asistencias a su cargo y con base al plan de asistencia adquirido. No obstante, y en forma excepcional y solo en aquellos casos que así lo establezcan expresamente, **THALO ASSIST LLC** asumirá los cargos por asistencia médica por enfermedad preexistente o crónica a favor del beneficiario hasta un máximo del monto determinado en el respectivo plan adquirido. En estos casos **THALO ASSIST LLC** reconocerá la primera consulta clínica en la que se determine la preexistencia de la enfermedad hasta por las cantidades que se determinan en la Tabla de Resumen de Beneficios respectiva.

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas, oculto o previamente asintomática. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o en caso de no predecible, con la cobertura superior especificado por el plan contratado, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al lugar de residencia habitual, el Centro de Gestión de Emergencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el personal médico y / o la repatriación a su ciudad de residencia. La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requiere evolución a largo tiempo, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el beneficiario está obligado a aceptar esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la solución de todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

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

Se excluye de esta cobertura toda enfermedad relacionada con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginalis, 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, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores para pacientes externos, dispositivos implantables, equipo desechable específica, etc. enfermedades causadas por la ingestión de drogas, narcóticos, medicamentos que se toman de forma fiable sin receta, alcoholismo, etc.

NOTA: Este beneficio no cubrirá por ningún motivo el seguimiento o continuación de tratamientos iniciados durante la vigencia del primer voucher de un pasajero que haya decidido renovar su plan de asistencia; además la cobertura no se podrá exceder USD 30,000.

Obligaciones del Beneficiario:

1. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por **THALO ASSIST LLC** y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.
2. Si el Beneficiario está interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencia para preexistente condición médica **THALO ASSIST LLC**, y sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y / o enfermedad hepática crónica , el Beneficiario debe consultar a su médico personal en su ciudad de origen antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que están en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y la condición no es un inconveniente para todas las actividades programadas. El Beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.
3. Para poder acceder a esta cobertura el beneficiario deberá haber estado estable por más de 12 meses.

En caso de que se determine que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero por una afección crónica o preexistente, el Centro de Manejo de Emergencias denegará la cobertura.

NOTA: el límite de edad para acceder al beneficio de asistencia médica por enfermedad preexistente es máximo 74 años de edad.

Upgrade por Coronavirus

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el Upgrade por gastos referentes al coronavirus, tendrá el acceso a los siguientes beneficios:

1. Gastos de Hotel y alimentación hasta por 15 días.
2. Traslado de un familiar por hospitalización, siempre y cuando el médico tratante autorice la visita hospitalaria o acompañamiento en el hotel.
3. Diferencia de Tarifa o penalidad por viaje de regreso retrasado o anticipado del titular.
4. Cancelación de viaje contratado por asistencia intra hospitalaria de Covid-19 y Garantía de Cancelación e Interrupción de Viaje por Diagnostico positivo de Covid-19 que impida el viaje en las fechas designadas del viaje.



5. Asistencia a través de telemedicina durante el aislamiento obligatorio, para monitoreo del estado de salud del paciente.
6. Soporte emocional a través de tele psicología.

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. Este Upgrade garantiza los gastos de hotel por reserva, esto quiere decir que si dos personas o más que comparten la misma habitación son diagnosticadas con covid-19, los gastos a reembolsar corresponderán a esta reserva. Dicho esto, se entiende que no se pagara una habitación por cada reserva.
3. Los gastos de hotel por cuarentena serán cubiertos siempre y cuando la reserva ya paga por el pasajero haya finalizado.

El producto tendrá un tope de USD 20.000 para grupos.

El monto máximo de esta cobertura es de USD 1.500 y USD 2.000 para destino Costa Rica.

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.

En todo caso, el Voucher deberá ser emitido con una antelación mínima de 14 días a la fecha de partida, o inicio de vigencia, lo que suceda primero.

NOTA 1: Para acceder al beneficio de cancelación el beneficiario deberá cumplir con las mismas condiciones del Upgrade de cancelación multicausa

NOTA 2: Cobertura máxima de 90 días o por la vigencia del voucher en categoría viajes cortos.

NOTA 3: Límite de edad 70 años.

Upgrade Deportes

THALO ASSIST LLC 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 su cobertura médica contratada sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes:

Categoría 2:

Aeromodelismo, Ajedrez, Atletismo, Atletismo, Bádminton, Baloncesto, Balonmano, Básquetbol en silla de ruedas, Béisbol, Billar Pool, Bochas, Bolos, Buceo autónomo, Cabalgata (con silla y accesorios de protección), Caminata rápida (Power Walking), Cámping, Canotaje Británico, Carrera de campo o de montaña, Carrera de Velocidad, Ciclismo, Ciclismo en Pista, Críquet, Crochet, Danza clásica, Danza moderna, Dardos, Disco Volado, Entrenamiento canino, Esquí acuático, Fisicoculturismo, Fútbol, Fútbol de mesa, Fútbol de salón, Fútbol sala, Gateball, Gimnasia, Gimnasia artística, Gimnasia rítmica, Golf, Hockey sobre hierba, Hockey sobre patines, Hooverball (balón medicinal), Juego de tejo, Kayak, Lacrosse, Lanzador de herradura, Lucha de Cuerda, Maratones, Natación, Natación Sincronizada, Netball, Observación de aves, Pádelbol, Paintball,



Paravelismo, Patinaje Artístico, Patinaje en línea, Patinaje sobre hielo, Patinaje sobre ruedas, Pesca, Pesca en aguas profundas, Petanca, Raquetbol, Rutas a caballo (Senderismo), Saltar la cuerda, Snooker, Softball, Squash, Tchoukball, Tenni, Tennis de Mesa, Tiro al arco, Trekking (baja montaña) Hasta 1000 m, Voleibol, Waterpolo, Wushu, Yoga, Pickleball.

Categoría 3:

Agility Canino, Alpinismo, Bicicleta acuática, Bobsleigh, Buceo, Bumerang, Cabalgata (sin silla), Carrera de caballos, Caza, Cesta punta, Ciclismo de carretera, Concurso hípico, Curling, Danza Callejera, Deportes ecuestres, Duatlón, Equitación, Esgrima, Esquí, fútbol americano, Fútbol bandera, Fútbol galés, Gimnasia aeróbica, Gimnasia en trampolín, Gimnasia en trampolín, Hockey, Hockey sobre hielo, Hockey Subacuático, Karting, Lanzamiento de peso, Log Rolling, Long Jump, Montañismo y Escalada, Moto acuática, Patinaje de Velocidad, Pesca Deportiva, Porrimos (Animadoras), Rafting en el río, Remo, Roller Derby, Sailing (Navegación), Scooter (Deporte), Skateboarding, Snorkel en agua, Surf a Vela, Surf de rodillas, Tree Topping, Trekking (media montaña) Desde 1000 m hasta 1500 m, Trineo, Trineo de Asfalto, Tubing, Vela, Vela Terrestre.

Categoría 4:

Ala delta (planear), Automovilismo, Artes marciales, Baile aéreo (acrobacia sobre lienzo o gimnasia aérea), Barranquismo, Biatlón, BMX, Boxeo, Canopy o tirolesa, Canotaje, Ciclismo de montaña, Canotaje, Carrera de Montaña/Senderos, Carreras de motos, Carreras de Ultrafondo, Ciclismo de nieve, Ciclismo MTB, Crossfit, Cuatrimoto, Decatlón, Deportes acuáticos, Escalada de roca, Escalada en hielo, Espeleología, Espeleología, Esquí Acrobático, Esquí alpino, Esquí de fondo, Esquí fuera de pista, Excursionismo, Heli Skiing, Judo, Kárate, Kayak en rápidos de aguas bravas, Kick Boxing, Levantamiento de pesas, Lucha, Lucha grecorromana, Lucha Sumo, Luge, Moto náutica, Motociclismo, Motocross, Paracaidismo, Paracaidismo, Parapente, Paseos en globo, Patinaje de descenso, Pentatlón moderno, Polideportiva Sordos, Puenting, Rafting en aguas bravas, Rally Dakar, Raquetas de Nieve, Rodeo a caballo, Rugby, Rustiqueo, Salto de altura, Snowboarding, Sombo, Surfing, Taekwondo, Tauromaquia, Tiro al blanco, Tiro al plato, Tiro Deportivo, Trekking (alta montaña) Desde 1500 m hasta 2500 m, Triatlón, Trineo de nieve, Trineo de perros, Trineo Simple, Volar Avión de Acrobacias, Kitesurf.

NOTA: el límite de edad para los deportes extremos en cualquier categoría es de mínimo 15 años y máximo 65 años de edad.

Upgrade futura mamá

Toda persona embarazada que desee comprar un plan de asistencia de **THALO ASSIST LLC**, lo podrá hacer mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la



situación de embarazo. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:

- a. Controles, ecografías, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que sean parte de los controles rutinarios del proceso de embarazo y no sean de emergencia.
- b. Partos y cesáreas de curso normal y en término.
- c. Gastos médicos relacionados con el recién nacido.
- d. Cuando se compruebe que el motivo del viaje es para atender su parto en el exterior.
- e. Cuando se compruebe que la venta del voucher se realizó posterior a la semana 32 de embarazo.

NOTA: el límite de edad para acceder al beneficio de futura mamá es máximo 45 años de edad.

Upgrade de Cancelación Multi Causa / Cancelación No reembolsables

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de cancelación multi causa que ofrece **THALO ASSIST LLC**, se otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

THALO ASSIST LLC cubrirá hasta el tope de cobertura 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.

En los casos en que el beneficiario cuente con un plan y/o paquete turístico no reembolsable, se cubrirá el 100% del costo del paquete o tour.

Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.
2. 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 indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **THALO ASSIST LLC**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad (en caso de que esta sea solo un porcentaje) que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
3. Presentar, hasta 30 días calendario después del día de finalización de la vigencia del voucher, toda la documentación que **THALO ASSIST LLC** 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.



4. En caso de planes “Anuales Multiviaje”, este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.
5. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 100% del tope marcado en el voucher:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. 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.
4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.
7. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso de los productos Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.
8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.
9. Las agudizaciones imprevistas de enfermedades preexistentes. En cuyo caso el pasajero con dicha enfermedad preexistente deberá haber permanecido estable, sin episodios, durante un periodo mínimo de 6 meses previos al viaje.
THALO ASSIST LLC se reserva el derecho de solicitar la historia clínica original del pasajero previa a la fecha en que éste manifiesta la agudización de la enfermedad.
10. Las complicaciones de embarazos.
11. Cancelación de boda.
12. Entrega de niño en adopción.
13. Parto de emergencia.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 70% del tope marcado en el voucher:

1. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público.
2. Cancelación de licencia.
3. Cambio de trabajo.
4. No aprobación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del Suplemento se realiza por lo menos 72 horas antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).

NOTA: 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 Beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del voucher. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

Cancelación de viaje por COVID-19

En caso de ser contemplado dentro del voucher, el Beneficiario podrá cancelar anticipadamente su viaje por los siguientes motivos:

1. En caso de diagnóstico positivo de COVID-19 del Beneficiario, acompañante de viaje o familiar en primer grado de consanguinidad.

En todo caso, el Voucher deberá ser emitido con una antelación mínima de 14 días a la fecha de partida, o inicio de vigencia, lo que suceda primero.

NOTA #1: No aplica para Beneficiarios mayores de 70 años. No tendrán cobertura 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 turístico le ofrece al Beneficiario la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Beneficiario rechaza dicha opción, no habrá lugar a reembolso por gastos incurridos.

NOTA #2: Queda excluido de cobertura cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del Plan de Asistencia. 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 indemnización de THALO ASSIST LLC por todos los titulares afectados, no será mayor a CUARENTA MIL DÓLARES NORTEAMERICANOS US\$40,000.00 como monto máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida en el Voucher.

Upgrade Parque Temático

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de protección de Parque Temático que ofrece **THALO ASSIST LLC**, se otorgará cobertura del setenta por ciento (70%) del valor del ticket del Parque Temático perteneciente al comprador del voucher que haya adquirido el Upgrade. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales y para cualquier Parque Temático en el mundo.



Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

- Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores a la compra del ticket de entrada al Parque Temático.
- 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 indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **THALO ASSIST LLC**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el ticket del Parque Temático, para no incrementar la penalidad que este le vaya a aplicar.
- Presentar toda la documentación que **THALO ASSIST LLC** 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 de ingreso al Parque Temático, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
- En caso de planes “Anuales Multiviaje”, este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 70% del tope marcado en el voucher:

1. Cierre del parque temático a consecuencia de condiciones climáticas, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.
2. Cancelación de ingreso al Parque Temático por enfermedad grave o accidente del Beneficiario, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente. Es indispensable comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.
3. Cierre del Parque Temático por causa directa del parque, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.
4. Cancelación por enfermedad grave o fallecimiento de acompañante (siendo el enfermo menor de edad o la condición del acompañante no permita el ingreso al parque), el (los) acompañante(s) deberán tener una relación en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedores de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente, deberán comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.



5. Cancelación por accidente de tránsito o avería de vehículo, en caso que el Beneficiario tenga un accidente de tránsito o un evento relacionado con el medio de transporte por el cual se esté desplazando al Parque Temático, por ello deberá presentar Reporte Policial del accidente o comprobante de la compañía que lo auxilió en caso de avería o inconveniente del auto.
6. Interrupción o cancelación de viaje, el beneficiario debe poseer la cobertura de cancelación o interrupción de viaje dentro de su plan de asistencia y si cumple con alguno de las causas podrá acceder a este numeral para recibir el reembolso de sus tickets. Por lo anterior, es obligación del Beneficiario cumplir con el literal “a” y en caso de no tener contratado un plan de asistencia no podrá hacer uso del beneficio.

NOTA: 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 Beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del voucher. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

Upgrade asistencia para mascotas (cobertura por accidente, enfermedad y repatriación funeraria)

La validez será la misma del voucher de asistencia en viajes de **THALO ASSIST LLC** con un máximo 90 días naturales. Éste beneficio lo podrá comprar un propietario de una mascota, mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las exclusiones particulares del presente servicio.

En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, **THALO ASSIST LLC** cubrirá los gastos de asistencia veterinaria necesaria, como las consultas, medicación, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, entre otros, siempre y cuando se trate de una emergencia comprobable. Además, en caso de fallecimiento de la mascota, **THALO ASSIST LLC** organizará y sufragará la repatriación funeraria, tomando a su cargo los gastos de: féretro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cuerpo por el medio que considere más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del propietario de la mascota, el mismo que figura en el plan de asistencia de **THALO ASSIST LLC**.

Requisitos particulares a este beneficio:

- a. Sólo se admitirán perros y gatos.
- b. Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
- c. El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en caso tal que la mascota sea menor a un año de edad, el propietario deberá acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
- d. La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad.
- e. La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.
- f. Sólo aplicará para una mascota por persona.



Exclusiones particulares a este beneficio:

- a. No se cubrirá ningún tipo de controles, exámenes investigativos, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que no sean de emergencia.
- b. Vacunas y/o desparasitación.
- c. Enfermedades resultantes de la falta de desparasitación o vacunas.
- d. Mascotas en gestación.
- e. Mascotas que, al momento del viaje, se presenten enfermas.
- f. Mascotas en tratamiento médico.
- g. Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años de edad.
- h. Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- i. Mascotas que no cumplan con las normas y requerimientos legales para traslado internacional.
- j. Pueden aplicarse otras exclusiones mencionadas en el contrato principal.

Upgrade objetos personales

THALO ASSIST LLC indemnizará al beneficiario de un plan de asistencia que así lo establezca, por el costo de tus pertenencias personales o equipaje que haya sido robado durante el viaje el tope de cobertura del plan contratado. Adicionalmente se reembolsarán los gastos por compra de artículos de primera necesidad que te vieras obligado a adquirir como consecuencia del suceso.

1. Hasta US\$250 por un objeto de valor, un juego o un par.
2. Pérdida de medicamento o equipo médico considerado necesario y vital por el departamento médico para mantener la salud del beneficiario.

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

- a. Denuncia policial 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 en 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 transporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.
- e. Factura de compra de elementos de primera necesidad, entendiéndose por los mismos: 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 cobertura. La fecha de la compra de estos elementos debe ser posterior a la de la erradicación de la denuncia policial.

Se consideran exclusiones a esta cobertura:

- i. No se cubrirán 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.
- ii. No se cubrirá equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar seguro y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
- iii. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
- iv. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.
- v. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
- vi. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
- vii. Casos en los que el beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

NOTA: este beneficio no es acumulable con otros.

Upgrade protección tecnología

THALO ASSIST LLC indemnizará al beneficiario de un plan de asistencia que así lo establezca, por la pérdida, robo o hurto de los siguientes elementos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores hasta el tope de cobertura del plan contratado.

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

1. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.
2. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
3. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.
4. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de transporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.
5. Factura por reposición del objeto robado, por uno de la misma marca y referencia, con fecha posterior a la de la radicación de la denuncia policial.

NOTA: este beneficio no es acumulable con otros.

EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia **THALO ASSIST LLC** los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Beneficiario, 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 **THALO ASSIST LLC**, 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 Beneficiario, 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 o de riesgos o extremos 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, 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. Solo serán susceptibles de cobertura en los casos en que haya sido contratado el up-grade deportivo.
8. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen.
9. Todo tipo de enfermedades mentales, incluyendo, pero no limitando a neurosis, psicosis o cualquier otra enfermedad mental o condición psicológica, como sus consecuencias.
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 Beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario 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 Beneficiario 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 mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario 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 Beneficiario 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 Beneficiario.
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 policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Beneficiario, 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 Beneficiario 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 **THALO ASSIST LLC.**



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 o su intento.
28. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Beneficiario 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 seguros 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 Beneficiario 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. **THALO ASSIST LLC** 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 diez (10) 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, **THALO ASSIST LLC** quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin **THALO ASSIST LLC** 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 Beneficiario del voucher 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.

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso **THALO ASSIST LLC** prestará los servicios de asistencia al Beneficiario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará reembolso de

gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Beneficiario 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, los planes de asistencia **THALO ASSIST LLC** y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de **THALO ASSIST LLC** quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder al Beneficiario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento que motive la asistencia prestada y/o beneficio pagado. El Beneficiario se compromete a reembolsar en el acto a **THALO ASSIST LLC** todo importe que haya recibido de parte del sujeto causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el titular pudiere tener derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de **THALO ASSIST LLC** 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 atinente a la restitución -total o parcial- del precio de pasajes no utilizados, cuando **THALO ASSIST LLC** 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 THALO ASSIST LLC 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 THALO ASSIST LLC 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 THALO ASSIST LLC, esta última quedara automáticamente eximida de pagar los gastos de asistencia originados.

Además, **THALO ASSIST LLC** estará subrogada, entendiéndose que cualquier seguro, asistencia en viaje y/o seguro 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 Beneficiario.

THALO ASSIST LLC quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario, por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del costo de los servicios prestados.



De igual forma **THALO ASSIST LLC** 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 Beneficiario, 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 Beneficiario está consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

Ni **THALO ASSIST LLC**, 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, **THALO ASSIST LLC** 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

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

RESPONSABILIDAD

El servicio brindado por **THALO ASSIST LLC** 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 Beneficiario 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, **THALO ASSIST LLC** no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Beneficiario por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

THALO ASSIST LLC, no será responsable y no indemnizará al Beneficiario por ningún tipo de daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, odontológica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por **THALO ASSIST LLC** serán tenidas como agentes del Beneficiario, sin posible recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra **THALO ASSIST LLC**, en razón de tal designación. **THALO ASSIST LLC** se esfuerza para poner a disposición de los pasajeros los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, **THALO ASSIST LLC**, 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 praxis de dichos profesionales o entidades, pues son condiciones que se encuentran totalmente fuera del control de **THALO ASSIST LLC**.

CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN

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

