TÉRMINOS Y CONDICIONES
ASISTENCIA EN VIAJE

MAPFRE | ASSISTANCE

Your travel. Our world

¡LE DAMOS LA BIENVENIDA!

Usted ha adquirido un producto de asistencia en viaje de **MAPFRE ASSISTANCE.**

Mediante el presente documento usted conocerá el sistema de asistencia y los servicios que brindamos a nuestros clientes de acuerdo al producto de asistencia contratado.

Para efectos de utilizar correctamente los servicios **MAPFRE ASSISTANCE**, usted deberá leer el contenido de este documento, el que incluye, pero no se limita a: las instrucciones de uso, Condiciones Generales, definiciones y descripciones de servicios, además de aquellos ítems y situaciones respecto de los cuales no se contempla la prestación de servicio. Consulte en su voucher **MAPFRE ASSISTANCE** el detalle, características y limitaciones específicas del producto de asistencia en viaje adquirido por usted.

INSTRUCCIONES PARA UTILIZAR SU ASISTENCIA

ANTES DEL VIAJE

1- Verifique que todos los datos consignados en su *voucher* MAPFRE ASSISTANCE sean correctos. Controle especialmente los teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, como así también las fechas de vigencia y el producto adquirido. Si existiesen errores en los datos, comuníquese con la oficina MAPFRE ASSISTANCE o agencia donde compró el servicio, en el país de la emisión del *voucher* para rectificar los mismos.

2- MAPFRE ASSISTANCE cuenta con un número único en su país dónde podrá solicitar el servicio llamando sin costo (según disponibilidad) cobro revertido, y desde cualquier parte del mundo, las **24 horas** del día y los **365 días** del año, a fin de que un Ejecutivo de Asistencia provea de la atención profesional y especializada que demande la contingencia sufrida por el beneficiario del servicio. Retire del porta documentos MAPFRE ASSISTANCE el *voucher* credencial y el número telefónico y colóquelos en un lugar de fácil acceso (por ejemplo, su billetera).

3- En caso de que su compra haya sido presencial, coloque los marbetes de identificación en su equipaje ya que en caso de extravío facilitará la recuperación y/o localización.

4- Lea atentamente las Instrucciones y las Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE informadas en el presente documento y verifique que su *voucher* indique las características del producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido por Usted.

DURANTE EL VIAJE

CÓMO COMUNICARSE CON NUESTRA CENTRAL DE ASISTENCIA

VÍA TELEFÓNICA

1- En su porta documentos o folletos MAPFRE ASSISTANCE encontrará los números telefónicos de nuestra central de asistencia que funcionan bajo la modalidad de cobro revertido (*COLLECT CALL*) o llamada liberada (*TOLL FREE*) que atiende las **24 horas**. Si el país donde Usted se encuentra no admite el sistema de comunicación *COLLECT CALL*, efectúe la llamada a su cargo y a su regreso presente a su Operador de Asistencia el comprobante original de pago de la llamada para la evaluación del reembolso correspondiente.

2- Para que el costo de su llamada *COLLECT CALL* sea de cargo de su Operador de Asistencia, Usted debe indicar a la operadora del hotel o de la compañía de teléfonos que desea efectuar una llamada de estas características.

3- Existe un protocolo interno de comunicación con el Departamento Médico de la central de asistencia donde se realizará breve anamnesis a fin de coordinar su atención.

VÍA CORREO ELECTRÓNICO

En su porta documentos, su voucher o a pie de página en este documento MAPFRE ASSISTANCE encontrará la dirección de correo electrónico de nuestra central de asistencia que atiende las **24 horas**.

Antes de contactarnos para solicitar nuestros servicios, disponga de la siguiente información:

- Su *voucher* o tarjeta credencial MAPFRE ASSISTANCE
- Nombre de la persona que solicita el servicio
- Número(s) de teléfono donde se encuentra (+ código de área)
- Motivo de la solicitud de servicio
- Datos del lugar en que se encuentra (domicilio, hotel, etc.)
- Correo electrónico de contacto

SI LA NATURALEZA DE SU EMERGENCIA LE PERMITE ACTIVAR LOS SERVICIOS DE MAPFRE ASSISTANCE

Antes de que usted realice cualquier tipo de gestión o acción, comuníquese inmediatamente con su Operador de Asistencia a través de los medios de contacto indicados anteriormente para activar los servicios de acuerdo a su emergencia y respecto del producto contratado.
Siga cuidadosamente las instrucciones del ejecutivo de asistencia, de ello dependerá la correcta gestión de su atención.

SI LA NATURALEZA DE SU EMERGENCIA LE IMPOSIBILITA ACTIVAR LOS SERVICIOS DE MAPFRE ASSISTANCE

Indefectiblemente dentro de las **24 horas** siguientes de su atención, usted o cualquier persona que lo acompañe deberá comunicarse con la central de asistencia y proporcionar toda la información relativa al evento sufrido y a la atención recibida. De esta forma, un ejecutivo de asistencia se pondrá en contacto con el centro asistencial donde usted se encuentra, para así coordinar, en caso de ser necesario y de ser posible, el envío de garantías de pagos según producto contratado –siempre que el centro asistencial pertenezca a la red de proveedores de MAPFRE ASSISTANCE.

Siga cuidadosamente las instrucciones del ejecutivo de asistencia, de ello dependerá la correcta gestión de su atención.

INSTRUCCIONES EN CASO DE EXTRAVIO DE EQUIPAJE

1. Verifique en las Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE informadas en el presente documento, así como en su *voucher*, las condiciones aplicables en caso de extravío de equipaje correspondientes al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido por Usted.

2. Apenas constate la falta de su equipaje, diríjase al mostrador de la compañía aérea o a la persona responsable de la misma dentro del mismo recinto en que arriban los equipajes.

3. Obtenga y complete el formulario P.I.R. (*Property Irregularity Report*), que deberá ser provisto por la compañía aérea.

4. Antes de abandonar el aeropuerto tome contacto con la central de asistencia a efectos de notificar el extravío de su equipaje proporcionando el número de formulario P.I.R.

5. Indique al ejecutivo de asistencia su domicilio local (temporario) y su próximo itinerario para efectos de la entrega de equipaje en caso de ser encontrados.

INSTRUCCIONES EN CASO DE DEMORA O CANCELACIÓN DE VUELOS (MÁS DE SEIS HORAS)

1. Verifique en las Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE informadas en el presente documento, así como en su *voucher*, las condiciones aplicables en caso de demora o cancelación de vuelos correspondientes al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido por Usted.

2. Si su vuelo es cancelado o demorado por más de 6 (seis) horas, obtenga de la compañía aérea la constancia escrita correspondiente.

3. Antes de abandonar el aeropuerto tome contacto con la central de asistencia a efectos de notificar la cancelación o demora de su vuelo.

4. Obtenga siempre recibos de todos los gastos de primera necesidad que realice relacionados con la demora o cancelación de vuelos (por ejemplo: taxis, alojamiento, alimentación, cepillo de dientes, pasta dental y comunicaciones) a los efectos de solicitar a MAPFRE ASSISTANCE la evaluación de reembolso correspondiente.

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS MAPFRE ASSISTANCE

CONSIDERACIONES PREVIAS

MAPFRE ASSISTANCE es una Organización Internacional de Asistencia, cuyo Operador de Asistencia en Chile es **SUR ASISTENCIA S.A.** (en adelante, el Operador de Asistencia), la cual tiene por objeto proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal en situaciones de emergencia durante el transcurso de un viaje a través de sus productos *MAPFRE ASSISTANCE*, a los titulares y beneficiarios que hayan contratado estos servicios.

Los servicios asistenciales se brindarán en los países donde MAPFRE ASSISTANCE (de manera directa o a través de sus representantes) presta sus servicios.

Se deja expresa constancia, y así lo acepta el Titular del producto, que los servicios MAPFRE ASSISTANCE **no constituyen un seguro médico, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social, medicina prepaga y/o sistema previsional en viaje susceptible de actuar a todo evento**. Los servicios y prestaciones de MAPFRE ASSISTANCE, están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo y cubren hasta los límites que correspondan según el producto contratado y que se informan en su *voucher*, los que se consideran conocidos y aceptados en su totalidad por el Titular a partir de la contratación de los servicios.

Las presentes Condiciones Generales de los servicios MAPFRE ASSISTANCE rigen la prestación por parte del Operador de Asistencia de los servicios asistenciales detallados en su *voucher*, durante los viajes que realice el Titular de un producto MAPFRE ASSISTANCE.

Para utilizar cualquiera de los servicios MAPFRE ASSISTANCE **SERÁ OBLIGACIÓN DEL TITULAR** haber elegido el producto MAPFRE AS SISTANCE de su preferencia y leer los términos y condiciones aplicables que se encuentran expresadas en las presentes Condiciones Generales de los servicios MAPFRE ASSISTANCE.

Los servicios MAPFRE ASSISTANCE se prestarán únicamente al Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el Titular deberá exhibir el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE válido, la documentación personal que acredite su identidad y las fechas de viaje cuando se le sean solicitadas.

La adquisición por parte de un Titular de uno o más *vouchers* MAPFRE ASSISTANCE no producirá la automática acumulación de los servicios y/o beneficios en ellas contempladas, sino que se aplicarán en tal caso los límites establecidos en la que sea más beneficiosa para el Titular.

El *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y los servicios derivados del mismo no tendrán validez alguna en el país de residencia real y/o habitual del Titular y/o en el país donde el producto fue emitido y/o en el país en el que el Titular se encontrare al momento de ser emitido el *voucher*. Esta condición no es aplicable a los *vouchers* MAPFRE ASSISTANCE con expresa validez dentro del mismo país en que fueron emitidos.

Se contextualiza al Titular, que las coordinaciones de asistencias sanitarias están sujetas a la realidad local del destino de viaje, tanto su nivel sanitario, idiosincrasia local y normas vigentes sanitarias y legales.

Las solicitudes de cancelación y/o modificaciones de fechas de validez de *vouchers* MAPFRE ASSISTANCE pueden efectuarse únicamente con una anticipación no menor a 2 (dos) días hábiles a la fecha de inicio de vigencia. Las solicitudes de cancelación y/o modificación de los productos MAPFRE ASSISTANCE para países del territorio "*Schengen*" tendrán un costo de USD 10 (o su equivalencia en moneda local) en concepto de gastos administrativos. Los demás productos MAPFRE ASSISTANCE tendrán un costo de USD 5 (o su equivalencia en moneda local) por el mismo concepto.

En ningún caso se aceptarán cancelaciones o modificaciones realizadas dentro de las 48 horas anteriores al inicio de vigencia, como tampoco cancelaciones o modificaciones una vez iniciada la vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE en cuestión, de acuerdo a los términos expresados en el *voucher*.

DISPOSICIONES GENERALES

1- TITULAR DEL SERVICIO

Los servicios brindados por MAPFRE ASSISTANCE se prestarán únicamente al Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y son intransferibles a terceras personas. Para recibir los servicios asistenciales aquí incluidos el Titular deberá exhibir el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y juntamente con ello toda la documentación personal que pudiere ser solicitada por su Operador de Asistencia a fin de acreditar su identidad, así como también cualquier otro dato relativo a lugares y fechas del viaje objeto del servicio contratado.

2- VALIDEZ TERRITORIAL

- **INTERNACIONAL**
  Los servicios asistenciales se brindarán únicamente en los países donde su Operador de Asistencia presta sus servicios. La prestación de dichos servicios en ningún caso será llevada a cabo en el país de residencia habitual del Titular y/o en el país de emisión del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y/o en el país donde se encuentre el Titular en el momento de adquirir el producto MAPFRE ASSISTANCE. Los gastos incurridos por asistencias en países en los cuales su Operador de Asistencia no preste servicios, a excepción del país de residencia del Titular, serán reembolsados sólo si corresponden luego de efectuada la respectiva evaluación de reembolso, considerando la aplicación de los términos de estas Instrucciones de Utilización y de las presentes Condiciones Generales de los Servicios de MAPFRE ASSISTANCE.

- **NACIONAL:**
  Los servicios asistenciales para productos MAPFRE ASSISTANCE con alcance y validez dentro del país de emisión del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE se prestarán dentro de los límites territoriales del mismo y a partir de 100 km (cien kilómetros) de distancia contados desde el lugar de residencia habitual del Titular y sólo cuando éste se encuentre transitoriamente de viaje. En todos los casos de asistencia brindada dentro del país de emisión del *voucher*, la responsabilidad económica de su Operador de Asistencia será siempre y sin excepción, complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que pudiere corresponderle a la obra social y/o empresa de medicina prepaga y/o seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Titular.

NOTA: Su Operador de Asistencia tendrá derecho a exigir al Titular el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados en caso de haberse abonado algún servicio que –de haberse comprobado previamente– la responsabilidad económica de la obra social y/o empresa de medicina prepaga y/o seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Titular no se hubiera abonado o se hubiera abonado sólo parcialmente. Independientemente de que la asistencia de MAPFRE ASSISTANCE se brinde como consecuencia de un accidente o una enfermedad, el Monto Máximo Global de Gastos Médicos dentro del país de emisión del *voucher* será el indicado en el mismo. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* SI EL PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE ADQUIRIDO POR USTED INCLUYE ASISTENCIA EN EL PAÍS DE EMISIÓN.

3- VALIDEZ TEMPORAL: ANTES DE VIAJAR VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* LAS FECHAS DE VIGENCIA DEL PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE ADQUIRIDO POR USTED

Los servicios asistenciales a ser brindados por su Operador de Asistencia tendrán validez única y exclusivamente durante la vigencia indicada en el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE. La vigencia se iniciará a partir de las 00:00hrs (cero horas y cero minutos) de la fecha indicada como inicio del período de vigencia del servicio en el *voucher* de MAPFRE ASSISTANCE y se extenderá por los días efectivamente abonados a la tarifa establecida por MAPFRE ASSISTANCE para el producto adquirido en la fecha de la emisión del mismo hasta las 23:59hrs (veintitrés horas y cincuenta y nueve minutos) de la fecha de fin de vigencia indicada en el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE. La validez temporal de los servicios MAPFRE ASSISTANCE indicada anteriormente estará limitada en todos los casos en forma complementaria a:

1. La cantidad máxima de días consecutivos por viaje establecidos en el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE, y/o
2. A los días de vigencia indicados en su *voucher* MAPFRE ASSISTANCE, y/o
3. Al período máximo de estadía turística autorizado por las autoridades migratorias del país de destino del Titular, independientemente de la cantidad de países que visite durante la vigencia de su *voucher*.

NOTA: Estas limitaciones serán aplicables aun cuando el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE haya sido contratada y emitida por un lapso mayor.

4- DÍAS CONSECUTIVOS DE VIAJE

- **VIAJES INTERNACIONALES**: Para establecer el período de días consecutivos por viaje se considerará como base las fechas de salida y regreso al país de residencia permanente y habitual del Titular y/o lugar donde originalmente hubiere sido emitido el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE. ESTA CONDICIÓN SE APLICA A ALGUNOS PRODUCTOS MAPFRE ASSISTANCE. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* SI EL PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE ADQUIRIDO INCLUYE LIMITACIÓN DE DÍAS CONSECUTIVOS POR VIAJE.

- **VIAJES DENTRO DEL MISMO PAÍS DE RESIDENCIA DEL TITULAR**: Para establecer el período de días consecutivos por viaje se considerará como base las fechas de salida y regreso al domicilio o residencia permanente y habitual del Titular. Deberán entenderse por viaje, destinos a más de 100 km (cien kilómetros) de distancia del domicilio del Titular. ESTA CONDICIÓN SE APLICA A ALGUNOS PRODUCTOS MAPFRE ASSISTANCE. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* SI EL PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE ADQUIRIDO INCLUYE SERVICIOS EN EL MISMO PAIS DE SU EMISIÓN.

5- DETERMINACIÓN DEL TIPO DE SERVICIO/PRODUCTO

Únicamente el importe abonado por el Titular determinará el tipo de producto adquirido y por lo tanto las características y limitaciones del mismo. En caso de que existieren diferencias entre los datos consignados en el *voucher* referidos a la vigencia y/o tarifa aplicable al producto MAPFRE ASSISTANCE contratado y las condiciones efectivamente pagadas por el Titular, prevalecerán éstos últimos en lo concerniente a vigencia y tarifa.

6- LÍMITES APLICABLES

Los límites monetarios indicados en el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE serán aplicables por el período total de vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE adquirida. Dicho período total de vigencia será considerado como único y absoluto, sin perjuicio de que, dentro del plazo comprendido durante el mismo, el Titular realizare más de un viaje.

7- FINALIZACIÓN DE LA VIGENCIA

La finalización de la vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE implicará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en las presentes Condiciones Generales, incluyendo aquellas asistencias iniciadas y en curso al momento del fin de la vigencia, SALVO EL SUPUESTO DE INTERNACIÓN HOSPITALARIA en el país donde ha recibido la asistencia médica, caso en el cual se continuarán prestando los servicios por 7 (siete) días complementarios a contar desde el momento de finalización de la vigencia del producto contratado. Asimismo, los servicios de su Operador de Asistencia dejarán de tener validez a partir del instante que el Titular interrumpa en forma imprevista su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese a su lugar de residencia habitual o al país de emisión del *voucher*. En tal caso el Titular no tendrá derecho a reclamar reembolso alguno por el período de tiempo no utilizado de su *voucher* MAPFRE ASSISTANCE.

La pérdida de un pasaje de retorno a territorio nacional por una condición médica que no haya implicado hospitalización y con vigencia finalizada exime de responsabilidad económica de los costos involucrados para un retorno posterior.

En caso de convalecencia ambulatoria e incapacidad médica justificada por el médico tratante y validada por Departamento Médico de su operador de asistencia, de emprender retorno perdiendo pasajes, solo se procederá a cubrir ítem de multa por cambio de pasajes (o el equivalente) y no la totalidad del costo del mismo.
ANTES DE VIAJAR, VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* LOS PERÍODOS DE VIGENCIA Y VALIDEZ DEL PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE ADQUIRIDO.

8- GRABACIÓN Y MONITOREO DE LAS COMUNICACIONES

Su Operador de Asistencia se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Titular presta expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

9- ENFERMEDADES REPENTINAS Y AGUDAS

Los servicios médicos y responsabilidades económicas expresados en estas Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y que no tengan conflicto con las exclusiones del presente contrato.

10- REVELACIÓN DE HISTORIA CLÍNICA Y DATOS SENSIBLES

Toda aquella información que el Titular entregue en virtud de la contratación del Servicio de Asistencia en Viaje – MAPFRE ASSISTANCE, y/o se obtenga con motivo u ocasión de la prestación de los servicios, especialmente aquella de carácter personal y sensible, podrá ser utilizada por Sur Asistencia S.A. para el adecuado mantenimiento, desarrollo y control de la relación contractual existente entre las partes y la adecuada prestación de los servicios, no pudiendo ser usada directa o indirectamente para un fin distinto a los servicios regulados y establecidos en las condiciones del presente contrato.

Sur Asistencia S.A. adoptará las medidas de seguridad necesarias para conservar la confidencialidad de esta información que le sea entregada y/o se obtenga con motivo u ocasión de la prestación de los servicios. Las partes acuerdan que sólo se podrá divulgar y/o reproducir dicha información a los empleados, terceros a quienes se les encomiende la gestión o prestación de servicios, prestadores de los mismos o consultores, internos o externos, para la correcta implementación y/o prestación de los servicios contratados. Lo anterior, sin perjuicio de la revelación de dicha información ante requerimientos de la autoridad, administrativa o judicial, o dentro de las controversias o conflictos que puedan surgir entre las partes.

En virtud de la suscripción del presente contrato, el Titular consiente y autoriza expresamente el tratamiento y uso de los datos personales y sensibles suministrados voluntariamente a Sur Asistencia S.A., incluidos los documentos que los contengan, y toda aquella información que se obtenga por la prestación de los servicios, mediante la grabación de conversaciones telefónicas que sean necesarias o cualquier otro medio y/o que guarde relación con el adecuado mantenimiento, desarrollo, control de la relación contractual existente entre las partes y la adecuada prestación de los servicios.

Sin perjuicio de lo anterior, se entiende que en todos aquellos casos en que su Operador de Asistencia lo requiera, el Titular deberá otorgar las autorizaciones respectivas para utilizar su historia clínica completando el *"RECORD RELEASE FORM"* que será provisto por su Operador de Asistencia.

11- AUTORIZACIÓN IRREVOCABLE PARA SOLICITAR INFORMACIÓN MÉDICA

El Titular autoriza en forma absoluta e irrevocable a su Operador de Asistencia a requerir en su nombre cualquier información médica a profesionales tanto del exterior como del país de su residencia permanente y habitual, con el objetivo de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia.

12- EVENTOS Y GASTOS EXCLUIDOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia MAPFRE ASSISTANCE los siguientes eventos:

1- ENFERMEDADES CRÓNICAS O PREEXISTENTES: Quedan expresamente excluidos los estudios y/o los tratamientos relacionados con enfermedades crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes –conocidas o no por el Titular– padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del voucher MAPFRE ASSISTANCE y/o del viaje, lo que sea posterior, así como sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje). A los efectos de las presentes Condiciones Generales de servicios de asistencia en viaje, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto aquellas padecidas con anterioridad a la iniciación de la vigencia del voucher MAPFRE ASSISTANCE como las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Titular, iniciado antes de la fecha de inicio de vigencia del voucher MAPFRE ASSISTANCE y/o del viaje, o como aquellas sufridas durante la vigencia de un producto MAPFRE ASSISTANCE anterior. Su Operador de Asistencia no tomará a su cargo exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia.

   Quedan expresamente excluidas citas médicas para obtención de recetas por patologías crónicas y/o preexistentes (continuidad de receta o tratamiento) ante olvidos o cese de fármacos de uso habitual por patologías previas al inicio del viaje, así como también citas médicas a consecuencia de complicaciones por patologías crónicas y/o preexistentes.

2- ENFERMEDADES ENDÉMICAS, EPIDÉMICAS o PANDÉMICAS: Las asistencias solicitadas a consecuencia de, por causa, con motivo u ocasión de enfermedades endémicas, epidémicas y pandémicas, incluidas pero no limitadas a malaria, chagas, dengue, cólera, ébola, fiebre amarilla, Coronavirus (COVID-19), Coronavirus-2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), así como cualquiera de sus mutaciones o variaciones, o las que hayan sido declaradas como enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas por las autoridades sanitarias u organismo de salud mundial competente, así como de las medidas adoptadas ante tales situaciones. Se excluyen, asimismo, los estudios orientados a la confirmación diagnóstica de estos cuadros.

3- RIÑA, HUELGA O TUMULTO, ACTOS ILEGALES O DOLOSOS: Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Titular hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Titular, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.

4- SUICIDIO: Afecciones, enfermedades o lesiones resultantes de intento de suicidio o de intención de cometer suicidio o causadas intencionalmente por el Titular a sí mismo o la muerte por suicidio.

5- DROGAS, NARCÓTICOS Y/O AFINES: Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por intencional ingestión o administración de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin orden médica. Asimismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

6- ACCIDENTES DE TRÁNSITO O EN LA VÍA PÚBLICA: Las asistencias derivadas de accidentes de tránsito ya sea como peatón o como motorista siempre que no se cuente con un parte policial que describa explícitamente la cinemática del trauma.

7- ATENCIÓN POR PERSONAS O PROFESIONALES AJENOS A SU OPERADOR DE ASISTENCIA: Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por el Titular de parte de personas o profesionales no pertenecientes a la Organización de Prestadores de su Operador de Asistencia o cualquier clase de servicios que el Titular haya contratado por su cuenta, sin el consentimiento previo y expreso del Operador de Asistencia.

8- DEPORTES (PROFESIONAL O *AMATEUR*): Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en toda clase de entrenamiento, práctica o participación activa en toda clase de actividades deportivas riesgosas a criterio del Departamento Médico de *MAPFRE ASSISTANCE*. Además, quedan expresamente excluidas las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de la práctica de deportes peligrosos o de alto riesgo, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, *ski* acuático, *jet ski*, *wave runner*, moto de nieve, cuatriciclos, vehículos todo terreno, *snowboard, skate, parasail*, buceo, aladeltismo, alpinismo, *surf, windsurf*, etc. Asimismo, quedan excluidas las asistencias que puedan ocurrir como consecuencia de la práctica de *ski* y/u otros deportes invernales no mencionados en el párrafo anterior fuera de pistas reglamentarias y autorizadas. Las asistencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional o exhibiciones, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas, o cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos.

9- VIAJES AÉREOS: Viajes aéreos en aviones, helicópteros u otros no destinados y autorizados para transporte público.

10- EMBARAZOS - SUS COMPLICACIONES Y PARTOS: Quedan excluidos todo tipo de dolencias, tratamiento de enfermedades o estados patológicos, controles y exámenes consecuentes de embarazo. También están excluidas las complicaciones que presente el Titular en cualquier momento de su periodo de gestación. Asimismo, quedan excluidos partos, abortos, cualquiera sea su etiología, aun cuando éste se dé en contexto de desconocimiento de estado de gravidez de la paciente.

10.1- Se excluyen explícitamente legrados, hospitalizaciones por metrorragias del embarazo, síntomas de parto prematuro, embarazos ectópicos, metrorragias por aborto.

11- ENFERMEDADES DE LA ESFERA PSIQUIÁTRICA Y OTRAS RELACIONADAS CON ELLAS: Enfermedades psicológicas, mentales, psicosis, neurosis y cualquiera de sus consecuencias mediatas o inmediatas; además de cualquier trastorno no directamente psiquiátrico de sustrato etiológico basado en esfera trastornos mentales: colopatía funcional, cefalea tensional, trastornos del sueño.

12- ENFERMEDADES CRÓNICAS NO TRANSMISIBLES: Enfermedades de carácter, curso y evolución crónica; enfermedades de larga duración, lenta progresión, que no se resuelven espontáneamente y que rara vez logran una curación total, sin capacidad de transmitirse de un individuo a otro; concepto que incluye, pero no limita a: *Diabetes Mellitus*, Hipertensión Arterial, Dislipidemia, Cáncer y enfermedades respiratorias crónicas (como la enfermedad pulmonar obstructiva crónica y el asma), etc.

13- HIV Y/O ENFERMEDADES DE TRANSMISIÓN SEXUAL: Síndrome de inmunodeficiencia humana, SIDA y HIV en todas sus formas, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas o de transmisión sexual. Se excluyen los exámenes orientados a la pesquisa de éstas: chlamydia, mycoplasma, ureaplasma, trichomonas, VDRL, RPR, etc.
Asimismo, se excluye de cobertura exámenes orientados a pesquisa de cáncer Cervicouterino o identificación de VPH, incluido, pero no limitado a PAP; así como también tratamientos específicos de NIE, conización, etc.

14- VISITAS MÉDICAS NO AUTORIZADAS POR SU OPERADOR DE ASISTENCIA: Las visitas médicas de control, chequeos y tratamientos prolongados, que no sean previa y expresamente autorizadas por el Departamento Médico de su Operador de Asistencia.

15- PRÓTESIS Y SIMILARES: Gastos de prótesis, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo, pero no limitados a: artículos de ortopedia, prótesis dentales, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, nebulizadores, respiradores, etc. Se excluyen además elementos de osteosíntesis internos, placas, tornillos, pernos etc. Asimismo, elementos de ortopedia tales como *cam walker* (botas inmovilizadoras), cabestrillos, inmovilizadores externos, collares cervicales etc., prótesis endovasculares: *stent*, válvulas artificiales.

16- TRATAMIENTOS COSMÉTICOS, ESTÉTICOS O DE DISMINUCIÓN DE PESO: Quedan excluidos de los servicios de asistencia de MAPFRE ASSISTANCE todo tipo de lesiones o enfermedades y asistencias derivadas de tratamientos cosméticos, estéticos o de disminución de peso.

17- TRATAMIENTOS: Los tratamientos odontológicos, oftalmológicos u otorrinolaringológicos, salvo la atención de urgencia descrita en estas Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE.

18- CHEQUEOS O EXÁMENES DE RUTINA: Los chequeos o exámenes médicos de rutina, incluso aquellos que no sean relacionados con una enfermedad diagnosticada y comprobada, así como aquellos que no sean consecuencia directa de una enfermedad o accidente objeto del servicio MAPFRE ASSISTANCE.

19- EDAD: La edad del Titular, cuando ésta exceda el límite establecido en el *voucher* correspondiente al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido.

20- RIESGOS PROFESIONALES: Si el motivo del viaje del Titular fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. En todos los casos, los servicios descritos en estas Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.
Se excluyen atenciones por lesiones de esfera traumatológicas claramente relacionadas con noxa laboral; así como los accidentes inmersos en dicho contexto.

20-MEDICINA NO TRADICIONAL: Se excluyen prestaciones no vinculadas a la medicina tradicional tales como: alopatía, homeopatía, quiropraxia, acupuntura, etc.; aun cuando sus indicaciones se hayan dado en el marco de una prestación de medicina tradicional.

21-TATUAJES – PIERCING: Citas médicas para control y manejo de complicaciones derivadas de realización de tatuajes, *piercing*, etc.

22-TRASTORNOS HORMONALES: Se excluyen prestaciones médicas asociadas al estudio y manejo de trastornos hormonales tales como, pero no limitados a: amenorrea, trastornos tiroideos, síndrome ovarios poliquísticos. Se incluye en esta exclusión el estudio y/o manejo de dismenorrea.
Estudios sanguíneos y/o de imágenes fuera de los orientados al primer momento de urgencia, orientado a la pesquisa de condiciones que para su manifestación clínica necesitan de un sustrato fisiopatológico de larga data: anemias, trastornos hormonales, tiroideos, hipovitaminosis etc.

23- PATOLOGIAS MISCELANEAS: Se excluyen prestaciones orientadas a procesos misceláneos que no amenazan la normal continuidad del viaje y que suponen en algunos casos un proceso fisiopatológico de reproducción en el organismo de larga data o bien a falta de medidas de autocuidado: Onicomicosis, micosis plantar, tapones de cerumen, quemaduras solares simples, picaduras insectarias simples, etc. (las picaduras y las insolaciones más complejas).
Patologías que no impidieron al paciente seguir trasladándose de un destino turístico a otro se enmarcan dentro de condiciones exentas de responsabilidad económica por parte del Operador de Asistencia.

24- AVISO TARDÍO: En los casos en los cuales se haya dado aviso a la central 48 horas posteriores a iniciados los síntomas. Salvo motivos de fuerza mayor que, a criterio del Departamento Médico de MAPFRE ASSISTANCE, se podría considerar la aplicación de los

límites establecidos para cada prestación según los términos y condiciones del producto de Asistencia en Viaje contratado.

25- ATEROESCLEROSIS CORONARIA: Los gastos derivados de la resolución definitiva de una cardiopatía coronaria por medio de estudio coronariográfico (angioplastia percutánea) y/o *by pass* coronario ante enfermedad ateroesclerótica coronaria establecida; limitándose a cubrir los costos de urgencias/estabilización previo ingreso a pabellón de hemodinamia.

26- DERMATOSIS NO ACCIDENTEALES: Trastornos dermatológicos de etiología y sustrato fisiopatológico no agudo (procesos alérgicos, dermatitis atópica, seborreica, acné, alopecia).

27- LITIASIS: Se procederán a cubrir condiciones litiasicas (biliares, renales) en la eventualidad de una estadía en viaje que supere los 3 meses y siempre y cuando el paciente no cuente con antecedentes mórbidos de aquello. Eventuales cirugías se cubrirán sólo en el margen de una emergencia médica y de la primera asistencia. Cirugías programadas estarán excluidas.

28-IMAGENOLOGÍA COMPLEJA AMBULATORIA: Estudios complementarios de Imageneología compleja (RNM, TAC) no realizados en el marco de la primo-atención de Urgencia. No se coordinarán estudios de Medicina Nuclear en el marco del ambulatorio (programado).
Asimismo, se excluyen procedimientos endoscópicos (ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA – COLONOSCOPIA – RECTOSCOPIA) Las que se den en el marco de acciones ambulatorias y programadas y no de urgencia; entendiéndose por urgencia las que se realizan en el marco del acto de primo urgencia (dentro de 24 horas de haber sido ingresado el paciente a centro hospitalario y de no haber mediado alta entremedio).

29- SCREENING CONDICIONES ONCOLÓGICAS: Aun cuando su indicación se de en el marco de una presentación aguda de un cuadro médico, PAP, MAMOGRAFÍA, ECO MAMARIA, Anticuerpos a excepción de que el tiempo en viaje supere los 6 meses desde su arribo a destino y la ejecución de la orden.

30-VACUNAS, CHEQUEOS, TRATAMIENTOS PROFILACTICOS: Vacunas y tratamientos preventivos (antirrábica, antitetánica, etc.); Anticonceptivos en todas sus formas de indicación (incluido manejo de SOP e hiperandrogenismo); Tratamientos antibióticos, o antivirales con mero afán preventivo o profiláctico; Certificación de condiciones de salud, chequeos Medicos, controles sanos etc.

32- GASTOS NO AUTORIZADOS: Gastos de hotel, restaurante, taxis, comunicaciones, medicamentos, atenciones médicas, compras de artículos de primera necesidad, *tickets* de pasajes de traslados aéreos o no, y todo tipo de gasto que no haya sido expresamente autorizado por su Operador de Asistencia MAPFRE ASSISTANCE.

33- ACOMPAÑANTES Y GASTOS EXTRAS: En los casos de hospitalización del Titular, se excluyen expresamente todos los gastos extras, así como de acompañantes.

34- CONTINUACIONES DE TRATAMIENTO: Todas las prestaciones caducan inmediatamente cuando el Titular ha regresado a Chile, es decir, continuaciones de tratamiento en Chile o en un nuevo viaje no se consideran dentro de las prestaciones a aplicar. Esta condición no es aplicable a los *vouchers* MAPFRE ASSISTANCE con expresa validez dentro del mismo país en que fueron emitidas.

35- GUERRA (DECLARADA O NO): Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de guerra; invasión; actos de enemigos extranjeros; hostilidades u operaciones bélicas, ya sea que haya habido o no declaración de guerra; guerra civil, insurrección, sublevación, rebelión, sedición, protestas o manifestaciones, motín o tumulto popular, conmoción civil, levantamiento militar, revolución; hechos o actuaciones de las fuerzas armadas o de hechos de las fuerzas o cuerpos de seguridad; actos malintencionados de terceros; actos de terrorismo o hechos que las leyes califican como delitos contra la seguridad del Estado; explosiones; experimentos o lanzamientos vinculados a energía atómica o nuclear; utilización de tal energía; emisiones radioactivas; o la participación del Titular en los mismos.

36- ACTOS DE LA NATURALEZA DE CARÁCTER CATASTRÓFICO: Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de actos de la naturaleza tales como maremotos, temblores, terremotos, erupciones volcánicas, tsunamis, tornados, caída de cuerpos siderales, así como cualquier hecho derivado de energía nuclear radiactiva.

37- ACTOS RIESGOSOS, IMPRUDENCIA, NEGLIGENCIA: Las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia del Titular, sean en forma directa o indirecta, así como las derivadas de imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el Titular como por un tercero, incluso excursiones contratadas.
En la eventualidad de rechazo por parte del titular de alguna modalidad de atención definida por la central de asistencia y/o del Departamento Médico (ya sea visita médica a domicilio o derivación a un centro asistencial), sólo se brindará la primera asistencia a voluntad del titular sin considerar ni incluir posteriores derivaciones, exámenes o procedimientos.

IMPORTANTE: En caso de constatarse que el motivo del viaje fuere el tratamiento de una enfermedad de base y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, su Operador de Asistencia queda eximido de prestar sus servicios, de conformidad con lo previsto en lo indicado en las "**OBLIGACIONES DE SU OPERADOR DE ASISTENCIA**", y en lo indicado en los "**EVENTOS Y GASTOS EXCLUIDOS**" de las presentes Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE. A tal fin, su Operador de Asistencia se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

13- LIMITACIONES Y EXCLUSIONES ESPECIALES POR EDAD: LAS LIMITACIONES ESTABLECIDAS A CONTINUACIÓN APLICAN A ALGUNOS PRODUCTOS MAPFRE ASSISTANCE. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* SI EL PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE ADQUIRIDO POR USTED INCLUYE LIMITACIONES Y EXCLUSIONES POR EDAD. EN ESTE CASO, LOS SERVICIOS MAPFRE ASSISTANCE SERÁN AFECTADOS POR LAS SIGUIENTES LIMITACIONES Y EXCLUSIONES:

1- MONTO MÁXIMO GLOBAL: Si el Titular estuviera comprendido en la limitación por edad indicada en el *voucher*, y sufriera lesiones a causa de un accidente, tal como

las descritas en lo indicado en las "DEFINICIONES" y en lo indicado en "LIMITACIONES Y EXCLUSIONES ESPECIALES POR EDAD", se aplicará el Monto Máximo Global de gastos médicos por enfermedad. Esta limitación aplicará indefectiblemente e independientemente de que el producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido tuviera un Monto Máximo Global de gastos médicos para accidentes y otro para enfermedades.

2- MEDICAMENTOS: Si el Titular estuviera comprendido en la limitación por edad indicada en el *voucher*, el Límite Monetario Cubierto de gastos de medicamentos será en todos los casos y por todo concepto el indicado como "ambulatorio".

3- IMPLANTE O REEMPLAZO DE PRÓTESIS Y AFINES: Si el Titular estuviera comprendido en la limitación por edad indicada en el *voucher*, se excluyen expresamente: Cualquier asistencia que derive de un diagnóstico cuyo tratamiento requiera o se relacione con intervenciones quirúrgicas que requieran implantación, reemplazo y/o reparación de prótesis, órtesis, ayudas mecánicas y/o síntesis o elementos afines a las mismas, ya sean externas o internas, como así también todos los gastos que se originasen antes, durante o después de la intervención quirúrgica, incluyendo pero no limitándolos a: estudios complementarios, honorarios médicos y/o asistenciales, terapias pre o postquirúrgica, hotelería hospitalaria, cambio de pasajes, etc.

4- REPATRIACIONES SANITARIAS: Quedan excluidas las repatriaciones sanitarias de cualquier origen, si el Titular estuviera comprendido en la limitación por edad indicada en el *voucher* correspondiente al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido.

14- EXCLUSIONES APLICABLES A LOS *VOUCHERS* MAPFRE ASSISTANCE VALIDOS EN EL MISMO PAÍS DE EMISIÓN

Aun cuando en el *voucher* correspondiente al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido por usted incluya servicios dentro del país de emisión del mismo, serán aplicables a todo efecto las exclusiones que se detallan a continuación:

1- Enfermedades crónicas o preexistentes.
2- Gastos de hotel: Gastos de hotel por convalecencia u otros motivos.
3- Gastos por vuelo demorado o cancelado: Reembolso de gastos por vuelo demorado o cancelado.
4- Traslado de ejecutivos: Traslado o reemplazo de ejecutivos por emergencias.
5- Continuaciones de tratamientos o de asistencias una vez que ha finalizado la vigencia de su *voucher*.

15- EXTENSIÓN DEL SERVICIO MAPFRE ASSISTANCE POR PROLONGACION DEL VIAJE

La solicitud de emisión de un nuevo *voucher* MAPFRE ASSISTANCE deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del *voucher* previo. El Titular puede solicitar la emisión de un nuevo *voucher* al emisor del *voucher* previo. Los métodos de pago del nuevo *voucher* serán los que disponga la oficina a la que recurra el Titular. Su Operador de Asistencia realizará el envío por correo electrónico del nuevo *voucher* al Titular a su dirección de correo electrónico. El período de vigencia del nuevo *voucher* MAPFRE ASSISTANCE deberá ser inmediatamente consecutivo al del *voucher* inicial.

El nuevo *voucher* MAPFRE ASSISTANCE emitido en las condiciones mencionadas en este punto no podrá ser utilizado bajo ningún concepto ni en ninguna circunstancia para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas médicos que hubieran surgido

durante la vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE inicial y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo *voucher* MAPFRE ASSISTANCE, independientemente de que las gestiones o tratamientos en curso hayan sido indicados por su Operador de Asistencia o por terceros. El Titular podrá adquirir uno o más *vouchers* MAPFRE ASSISTANCE, siempre y cuando la vigencia acumulada de las mismas no supere los 90 días y/o el máximo de días consecutivos por viaje indicados en el *voucher* correspondiente al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido originalmente. Las coberturas de seguros incluidas en algunos productos MAPFRE ASSISTANCE no se otorgan a extensiones o renovaciones de *vouchers* realizados en otros países. En caso de desear que el *voucher* de renovación incluya los seguros, el mismo debe ser adquirido y abonado única y exclusivamente en el país que se emitió la original.

16- COMUNICACIÓN DE CONTRATACIÓN

Será condición de validez del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE que el agente emisor haya comunicado fehacientemente a su Operador de Asistencia su contratación con anterioridad a la entrada en vigencia de la misma. No podrán realizarse cambios de vigencia ni se procederá a la cancelación del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia.

17- OBLIGACION DEL AGENTE EMISOR

Es obligación del agente emisor del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE comunicar al Titular las instrucciones de utilización, las Condiciones Generales, el alcance de los servicios del producto adquirido y las exclusiones contempladas en el presente documento.

IMPORTANTE: El Operador de Asistencia se exime de responsabilidad por reclamaciones realizadas por el Titular como consecuencia de la no entrega oportuna del kit de asistencia con la información por parte del agente emisor correspondiente a la correcta utilización de los servicios de asistencia, modificaciones y exclusiones de los servicios MAPFRE ASSISTANCE y demás información contemplada en el párrafo anterior.

DISPOSICIONES ESPECÍFICAS Y SERVICIOS DE ASISTENCIA

CLÁUSULA PRIMERA – OBJETO

En virtud del presente contrato, el Operador de Asistencia garantiza la puesta a disposición del Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE de una ayuda material inmediata, en forma de prestación de servicios, cuando éste se encuentre en dificultades como consecuencia de un accidente y/o enfermedad repentina y aguda con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior, de acuerdo con los términos y condiciones consignados en el presente documento. La prestación de servicios la hará el Operador de Asistencia por medio de la red mundial de MAPFRE ASSISTANCE. Esta ayuda también se podrá prestar en forma económica sólo cuando el Operador de Asistencia lo autorice y se realizará sólo en el caso de no existir cobertura en el sitio donde se encuentre el Titular.

CLÁUSULA SEGUNDA - DEFINICIONES

A todos los fines interpretativos, se deja expresa constancia que en las presentes "INSTRUCCIONES PARA EL USO CORRECTO DE LOS SERVICIOS MAPFRE ASSISTANCE" y en las "CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS MAPFRE ASSISTANCE" se entiende por:

1- ACCIDENTE: El evento generativo de un daño corporal que sufre el Titular, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, externos, violentos y visibles. 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.
2- ÁMBITO TERRITORIAL: Los servicios asistenciales se prestarán únicamente fuera del país de emisión del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE, a no ser que el producto MAPFRE ASSISTANCE indique lo contrario.
3- ARTÍCULOS DE PRIMERA NECESIDAD: Se entenderá por artículos de primera necesidad aquellos elementos básicos e indispensables de vestimenta y aseo que le permitan al Titular superar momentáneamente la situación de emergencia. Para estos efectos, sólo se considerará una muda básica de ropa y los artículos mínimos de aseo personal. Quedará expresamente excluido cualquier otro artículo que no cumpla estos criterios.
4- CENTRAL DE ASISTENCIA/OPERADOR DE ASISTENCIA: La oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Titular con motivo de su asistencia.
5- CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES: Todas aquellas situaciones extraordinarias, de presentación infrecuente, indicadas en las Condiciones Generales.
6- CONGÉNITO: Presente o existente desde antes del momento de nacer.
7- CRÓNICO: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.
8- DEPARTAMENTO MÉDICO: Grupo de profesionales de la salud que, prestando servicios de supervisión, control y/o coordinación para su Operador de Asistencia, intervienen y deciden en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindadas o a brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.
9- DOLENCIA Y/O AFECCIÓN: Los términos "*dolencia*" y/o "*afección*" se entenderán como sinónimos de "*enfermedad*" a todos los efectos de las presentes Condiciones Generales.
10- ENFERMEDAD AGUDA: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
11- ENFERMEDAD REPENTINA O IMPREVISTA: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.
12- INCAPACIDAD PERMANENTE: Son incapacidades permanentes que imposibilitan al accidentado de una manera definitiva para el trabajo. Será total si la imposibilidad se refiere a todo género de trabajos y será parcial si se refiere sólo a uno o varios géneros de trabajo.
13- INCAPACIDAD TEMPORAL: Es la pérdida transitoria de la capacidad funcional.
14- MIEMBRO: Los miembros o extremidades son largos apéndices anexos al tronco, destinados a ejecutar los grandes movimientos de locomoción y prensión.
15- MONTO FIJO COPAGO: El monto fijo y determinado que será a cargo del Titular y deberá ser abonado por éste al momento de brindársele la primera asistencia médica, en concepto de pago inicial obligatorio por los gastos que dicha asistencia origine.
16- LIMITE MONETARIO CUBIERTO (LMC): Hace referencia a la cantidad de dinero máxima que corresponde a cada una de las prestaciones incluidas en cada producto y por el tiempo de vigencia del *voucher*. El LMC varía dependiendo del producto adquirido por el Titular.
17- MONTO MÁXIMO GLOBAL: La suma de gastos que su Operador de Asistencia abonará y/o reembolsará al Titular por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

18- MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTO MÚLTIPLE: La suma de gastos que su Operador de Asistencia abonará y/o reembolsará a todos los Titulares afectados en caso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un Titular, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.
19- ÓRGANO: Es una entidad anatómicamente independiente y siempre específico.
20- OPERADOR DE ASISTENCIA: El prestador de servicios de asistencia es Sur Asistencia S.A.
21- PÉRDIDA FUNCIONAL: Es la ausencia de capacidad de función fisiológica del o de los órganos afectados, pudiendo estar o no implicado el aspecto anatómico del órgano o del miembro comprometido. Será absoluta si involucra la pérdida de toda capacidad de función.
22- PÉRDIDA PARCIAL: Se entiende por pérdida parcial referida a un órgano o miembro, a su eliminación incompleta del organismo al cual pertenece, en forma definitiva.
23- PÉRDIDA TOTAL O EFECTIVA: Se entiende por pérdida total o pérdida efectiva, referida a un órgano o miembro, la eliminación del organismo al cual pertenece, en forma definitiva y en su total integración anatómica.
24- PORTA DOCUMENTOS: El material impreso que se le entrega al Titular antes de su viaje y que contiene –entre otras constancias–, el *Voucher* con sus datos personales y las características del Producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido, teléfonos de contacto, los Marbetes de equipaje y los *Stickers* para documentos (en caso que hayan sido contratados presencialmente). No aplicará para el caso de ventas electrónicas o remotas, en que se entrega la documentación del contrato en formato digital.
25- PREEXISTENTE: Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del *voucher* o del viaje (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, etc.).
26- RECURRENTE: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente, 3 o más veces durante 12 meses consecutivos.
27- TARJETA: La credencial (física o electrónica) que se entrega al Titular antes de su viaje, en el Porta Documentos, y que contiene su nombre completo, número, vigencia y tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado. Durante el viaje debe llevarla siempre con usted.
28- TITULAR: La persona que figura en el "*voucher*" como usuario de los servicios descritos en el Contrato de asistencia en viaje formalizado, integrado por dicho *voucher* con la especificación de dónde puede obtener las Condiciones Generales adjuntas al mismo.
29- *VOUCHER*: El documento que se entrega al Titular antes de su viaje y que contiene –entre otras constancias– sus datos personales, el número del mismo, vigencia y tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado, así como las Condiciones Particulares, especificaciones y límites del mismo.

Su Operador de Asistencia otorgará los servicios de Asistencia en Viaje que se indican en cada *voucher* y dentro de los límites que en cada caso se especifica según el tipo de servicio contratado y que se informan en los cuadros resúmenes de prestaciones.

CLÁUSULA TERCERA – SERVICIOS

1- ACCESO AL SERVICIO DE ASISTENCIA INTERNACIONAL 24 HORAS: Para efectos de activación de los servicios, el Titular o un representante del Titular podrá activar el servicio a través de vía telefónica o a través de correo electrónico, a fin de que su

Operador de Asistencia provea de la atención profesional y especializada que demande la contingencia sufrida por el Titular del servicio.

2- ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE Y ENFERMEDAD: En caso de lesiones sufridas en accidentes ocurridos en viajes, o enfermedades padecidas durante el transcurso de un viaje o emergencias para la cual necesite asistencia, el Titular o un representante del Titular deberá comunicarse con la central de asistencia, donde le indicarán los pasos a seguir para su oportuna atención, sea remitiendo al profesional en cada caso o autorizando la atención en cualquiera de los Centros Asistenciales u hospitales disponibles en el área de ocurrencia del evento cuya asistencia se solicita. El Titular se obliga a dar aviso a MAPFRE ASSISTANCE tantas veces como asistencias requiera. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el Titular o un representante del Titular deberá siempre comunicarse con MAPFRE ASSISTANCE para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios originados en la misma causa que el primer evento.

Las prestaciones a coordinar serán en fechas y plazos descritos por la central de asistencia. La no concurrencia a una cita programada, o no presencia en caso de una visita domiciliaria dentro de los plazos estipulados motivará a eximir de responsabilidades y coberturas de posteriores prestaciones al Titular.

En caso de obviarse o contrariar una instrucción de la central de asistencia de prestación en Urgencia de Centro Médico, una eventual posterior derivación a urgencia o realización de exámenes estarán exentos de coordinación y/o cobertura por parte de MAPFRE ASSISTANCE.

IMPORTANTE: Los servicios de asistencia médica a ser brindados por su Operador de Asistencia se limitan a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje y por la misma razón no están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje.

En el proceso de atención, podrá considerarse una evaluación telefónica con instrucciones telefónicas de parte de personal del Departamento Médico de su Operador de Asistencia a través de una Orientación Médica Telefónica.

Así, si durante el viaje el Titular sufre un accidente o enfermedad amparada por el presente contrato de asistencia, el Operador de Asistencia se encargará de organizar y asumir hasta los límites monetarios cubiertos (LMC) según el producto contratado, los gastos que se generen por la asistencia médica, la cual incluye:

a. **CONSULTAS MÉDICAS:** Se prestará asistencia médica en caso de accidente o "*enfermedad aguda e imprevista*". Producida una enfermedad o lesión que imposibilite la continuación normal del viaje del Titular, éste podrá utilizar sin cargo alguno los servicios de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que en el caso le sean indicados y/o autorizados por su Operador de Asistencia. Las enfermedades benignas y heridas leves que no imposibiliten la continuación normal del viaje, no

darán lugar a esta asistencia, aunque el Titular podrá solicitar la evaluación de reembolso de gastos por él efectuados con motivo de la misma, si éstos se ajustan a las presentes Instrucciones de utilización de los servicios MAPFRE ASSISTANCE y de las Condiciones Generales de los servicios MAPFRE ASSISTANCE.

Los servicios de asistencia médica a ser brindados por su Operador de Asistencia se limitan al tratamiento de emergencia de los síntomas agudos que impidan la continuación del viaje. A menos que esté explícitamente aclarado dentro de las características del producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido, todas las afecciones crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes, conocidas o no por el Titular, están expresamente excluidas, como así también sus consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez durante el viaje.

NOTA: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica, por razones de estandarización informática, algunos Centros Médicos suelen enviar reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de haberse saldado las cuentas. En caso que ello ocurra, sírvase contactar a la oficina MAPFRE ASSISTANCE en el país donde adquirió su *voucher* para informar esta situación.

b. **ATENCIÓN POR ESPECIALISTAS:** Se prestará asistencia médica por especialistas cuando ésta sea indicada o requerida por el equipo médico de urgencia (con orden expresa del facultativo tratante) y autorizada previamente por la central de asistencia correspondiente.
Las prestaciones a coordinar serán respetando plazos y formas idiosincráticas del lugar de ocurrencia de la situación médica.
La central de asistencia con su departamento médico, ante patologías misceláneas y de fácil manejo, puede realizar orientación médica telefónica; siguiendo protocolo estandarizado y profesionalizado de seguimiento telefónico estricto tendiente a pesquisa de signos de alarma que motiven a consulta presencial precoz.

c. **CITAS DE CONTROL:** No se brindarán citas de control y seguimiento de patologías (aun cuando hubiesen sido atendidas como prestación del producto/plan MAPFRE ASSISTANCE inicialmente) en destinos distintos a donde se brindaron las primeras prestaciones.

d. **SESIONES DE REHABILITACIÓN KINÉSICA POST EVENTO TRAUMÁTICO:** Se incluirán 10 citas de rehabilitación kinésica como límite siempre y cuando se enmarquen en un plazo de 45 días desde iniciadas, independiente de inconvenientes en coordinación. La no asistencia a una determinada cita será condicionante de un cese en la cobertura. Es obligatoria la existencia de una orden médica visada por el departamento médico del Operador de Asistencia.

e. **MEDICAMENTOS:** Su Operador de Asistencia se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por su equipo médico para la afección que diera lugar a la asistencia al Titular, durante la vigencia del *voucher* y hasta los límites indicados en su *voucher* según se trate de:

i. ASISTENCIAS AMBULATORIAS.

ii. **ASISTENCIAS DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN DEL TITULAR:** Cuando este límite no aplique, su Operador de Asistencia asumirá hasta la suma indicada en el ítem "ASISTENCIAS AMBULATORIAS" ya sea que el servicio se brinde mientras el Titular se encuentre hospitalizado o no.

iii. **ASISTENCIAS EN EL PAÍS DE EMISIÓN DEL *VOUCHER* MAPFRE ASSISTANCE:** Cuando la medicación a ser provista por su Operador de Asistencia no esté prontamente disponible y el Titular deba hacer uso de la misma en situaciones de emergencia, los desembolsos realizados por estos conceptos le serán reembolsados cuando corresponda, contra la presentación a su Operador de Asistencia de los comprobantes fehacientes y hasta el límite indicado en su *voucher*.

VERIFIQUE LOS "LÍMITES Y TOPES MONETARIOS Y POR EDAD" ESTABLECIDOS EN SU *VOUCHER* APLICABLES AL PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE ADQUIRIDO POR USTED

f. **HOSPITALIZACIONES:** Cuando el equipo médico de su Operador de Asistencia así lo prescriba, se procederá a la hospitalización del Titular en el Centro Asistencial más próximo y adecuado según el exclusivo criterio del Departamento Médico de su Operador de Asistencia. Dicha hospitalización estará a cargo de su Operador de Asistencia durante todo el período de vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE, más 7 (siete) días complementarios a contar desde el momento de finalización de la vigencia del producto contratado. Los días complementarios comprenderán única y exclusivamente gastos de hotelería hospitalaria y siempre y cuando el "MONTO MÁXIMO GLOBAL" por asistencia médica indicado en su *voucher* no haya sido ya alcanzado.

g. **INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS:** Se procederá a realizar las intervenciones quirúrgicas al Titular en los casos de emergencia que requieran urgentemente ese tratamiento en el marco de la primera atención del cuadro clínico y exclusivamente cuando el Departamento Médico de su Operador de Asistencia y la correspondiente central de Asistencia MAPFRE ASSISTANCE lo autoricen. Se excluyen de la prestación los procedimientos quirúrgicos programados y que no se enmarcan en la primera asistencia de urgencia.

h. **TERAPIA INTENSIVA Y UNIDAD CORONARIA:** Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesiones del Titular así lo requieran, se procederá a tratamientos de terapia intensiva y unidad coronaria. En todos los casos deberá existir autorización del Departamento Médico de su Operador de Asistencia como requisito indispensable para que su Operador de Asistencia asuma la responsabilidad económica por dichos tratamientos.

i. **LÍMITE DE GASTOS DE ASISTENCIA MÉDICA. MONTO MÁXIMO GLOBAL**: El monto total de gastos por todos los servicios detallados en este punto no podrá exceder el "MONTO MÁXIMO GLOBAL" indicado en su *voucher*. A fines interpretativos, se aclara que en los productos donde el Monto Máximo Global esté expresado en más de una moneda, por ejemplo, dólares americanos y euros, expresados como límites máximos para distintos destinos (viajes a países Schengen o viajes a países del resto del mundo) y éstos difieran uno del otro, los referidos Montos no serán complementarios entre sí, es decir, no se suman generando una nueva cobertura máxima, sino que son

deducciones uno del otro. En su *voucher* encontrará el valor de cada Límite Monetario Cubierto aplicable a:

i. Asistencia médica por accidente.
ii. Asistencia médica por "enfermedades no preexistentes".
iii. Asistencia médica por "enfermedades preexistentes", siempre que el producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido específicamente incluya este beneficio.
iv. Asistencia médica en el país de emisión del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE (Este Límite se aplicará para asistencias derivadas de enfermedades y/o accidentes y sólo en los casos en que el producto adquirido incluya este beneficio.
v. Monto Máximo Global en caso de evento múltiple.

j. **COPAGO APLICABLE A GASTOS MÉDICOS:** El Monto fijo copago será aplicable a los gastos médicos del Titular y a aquellos productos MAPFRE ASSISTANCE que tengan incluido este concepto en su *voucher*. IMPORTANTE: ESTA CONDICIÓN ES APLICABLE SÓLO A ALGUNOS PRODUCTOS MAPFRE ASSISTANCE. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* SI EL PRODUCTO POR USTED ADQUIRIDO CUENTA CON MONTO COPAGO Y CUÁL ES LA SUMA DETERMINADA PARA EL MISMO.

k. **REEMBOLSO DE GASTOS MÉDICOS**: Su Operador de Asistencia efectuará el reembolso de gastos médicos realizados en una situación de emergencia, siempre y cuando hayan sido previamente autorizados por el Departamento Médico de su Operador de Asistencia y no excedan los aranceles y precios en uso, regulares y vigentes en el país y/o lugar en que fueron efectuados. Estos gastos le serán reembolsados por su Operador de Asistencia contra la presentación de comprobantes fehacientes y originales y hasta el límite indicado en su *voucher* y correspondiente al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido y en una cuenta bancaria del titular con plaza en Chile. Los gastos médicos realizados en situaciones de emergencia o en países donde su Operador de Asistencia no presta asistencia, serán reembolsados al Titular del *voucher* siempre y cuando éste haya dado cumplimiento a lo indicado en "INSTRUCCIONES PARA UTILIZAR CORRECTAMENTE LOS SERVICIOS MAPFRE ASSISTANCE" y "OBLIGACIONES DEL TITULAR". Los reembolsos se harán efectivos en las oficinas de su Operador de Asistencia VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* LAS CARACTERÍSTICAS, LIMITACIONES Y "MONTO MAXIMO GLOBAL DE GASTOS MEDICOS" APLICABLE AL PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE ADQUIRIDO POR USTED.

3-ASISTENCIA MÉDICA POR PREEXISTENCIA: En caso que el Producto de MAPFRE ASSISTANCE contratado establezca la prestación de asistencia médica por lesiones o enfermedades preexistentes, su Operador de Asistencia proveerá de la atención médica especializada que demande una urgencia derivada de las mismas, asumiendo, además, los costos involucrados, por persona y por viaje. En los cuadros adjuntos se especifican los alcances de esta prestación para cada producto MAPFRE ASSISTANCE.

4- TRANSPORTE O REPATRIACIÓN SANITARIA EN CASO DE LESIONES O ENFERMEDAD: Su Operador de Asistencia proveerá del servicio de transporte para el traslado del beneficiario al centro hospitalario más cercano e idóneo o hasta su domicilio, ya sea en ambulancia o en el medio que el profesional a cargo estime más adecuado según las circunstancias del caso, asumiendo, además, los costos involucrados en el servicio de traslado y transporte. En todo caso el equipo médico de su Operador de Asistencia mantendrá los contactos necesarios con el Centro Asistencial de que se trate o con el facultativo a cargo, a fin de

supervisar que el transporte y traslado del beneficiario sea el adecuado. **LOS PRODUCTOS MAPFRE ASSISTANCE NO INCLUYEN REPATRIACIONES SANITARIAS EN AVIONES SANITARIOS ESPECIALES, AMBULANCIAS AÉREAS U OTROS.** Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* LAS PRESTACIONES Y LÍMITES MONETARIOS CUBIERTOS ASOCIADOS.

4.1. Sólo en el caso de que la condición sanitaria de la zona de ocurrencia del evento médico no logre dar cobertura médica – clínica adecuada se definirá eventual repatriación a país de origen.

4.2. Cuadros médicos auto limitados, que puedan tratarse en lugar de ocurrencia no son susceptibles de beneficio de repatriación.

4.3 Se procederá a coordinar traslados en medios sanitarios no convencionales (taxis, etc.) sólo cuando la deambulación y movilización física esté, a criterio del departamento médico, claramente limitada.

4.4 El *Upgrade* a clase *bussiness* será decidido en base a criterios médicos y definido por departamento Médico de su operador de Asistencia, independiente de la presentación de certificados de tratantes. Éste no es aplicable bajo ninguna figura a acompañantes.

5- SERVICIOS DE ASISTENCIA ODONTOLÓGICA DE URGENCIA POR ENFERMEDAD NO PREEXISTENTE: Su Operador de Asistencia proveerá al Titular del servicio y en el transcurso de un viaje de atención odontológica derivada de urgencias por dolores intensos, infecciones, o cualquier otro imprevisto que no se deriven de una enfermedad o dolencia preexistente. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado.

Las prestaciones dentales se limitan a la primera atención de urgencia, independiente que ésta sólo se limite al diagnóstico de la condición aguda. Se excluyen tratamientos de conducto, citas posteriores de control o de continuidad de tratamiento; reparaciones de fundas o carillas y/o prótesis que vayan más allá de la primera atención de manejo provisorio.

6- SERVICIOS DE ASISTENCIA ODONTOLÓGICA POR ACCIDENTE: Su Operador de Asistencia proveerá al Titular del servicio y en el transcurso de un viaje de atención odontológica derivada de urgencias por dolores intensos, infecciones, o cualquier otro imprevisto a causa de un accidente que no se deriven de una enfermedad o dolencia preexistente. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado.

7- REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES: En caso de fallecimiento del Titular, Su Operador de Asistencia proveerá y organizará (incluyendo las acciones necesarias para cumplir las formalidades oficiales) la repatriación del cuerpo o de sus cenizas a su país de residencia. Su Operador de Asistencia, no asume los costos de un entierro, ni de funerales, ya sean en su país de residencia o en el exterior. Este servicio de repatriación está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado. Eventuales costos por incineración no están considerados dentro de la prestación.

8- TRASLADO Y ESTANCIA DE UN FAMILIAR EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO: Si habiéndose hecho uso de los servicios prestados por su Operador de Asistencia, se prescribiera la hospitalización del titular y ésta, fuese superior a 10 (diez) días corridos, su Operador de Asistencia proveerá el servicio de traslado de uno de sus familiares directos (en clase turista sujeto a disponibilidad de lugar), asumiendo, además, los costos de su estadía sin incluir comidas, ni comunicaciones, siempre y cuando el Titular haya viajado sin acompañantes y se encuentre solo en el extranjero al tiempo de la hospitalización y por un

período máximo de 10 días. En caso que el período de hospitalización supere la vigencia de la asistencia, la permanencia del familiar se otorgará hasta 7 días posteriores al término de la vigencia del *voucher* de asistencia. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado.

9- ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES: Si alguno de los acompañantes del Titular afectado por alguna de las contingencias que motivaron la prestación de los servicios descritos fuera hijo menor de 15 años, siendo éste también Titular de un producto MAPFRE ASSISTANCE, y no tuviera quién le acompañase, su Operador de Asistencia proporcionará la persona adecuada para que le atienda y asista durante el viaje hasta su domicilio o lugar de hospitalización del Titular, u organizará el desplazamiento de un familiar, para que el mismo acompañe al menor de regreso al lugar de su residencia permanente y habitual. La elección del medio a utilizarse para el acompañamiento de los menores queda a exclusivo criterio de su Operador de Asistencia. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado.

10- ASISTENCIA LEGAL POR RESPONSABILIDAD EN UN ACCIDENTE: Esta prestación comprende la defensa de los intereses jurídicos del Titular en caso de accidente del tránsito en el extranjero, en los procedimientos que se le siguieren por faltas o cuasidelitos.

11- ADELANTO DE FIANZAS: Si el Titular de un producto MAPFRE ASSISTANCE fuera detenido por imputársele responsabilidad criminal en un accidente, podrá recurrir a su Operador de Asistencia para obtener un préstamo, a fin de afrontar la fianza que le fuera exigida a efecto de eventualmente lograr su libertad condicional. Para estos efectos el Titular deberá firmar un reconocimiento de deuda por escritura pública, obligándose a pagarla dentro de los tres meses de otorgado el crédito. Su Operador de Asistencia se reserva el derecho de requerir del beneficiario algún tipo de garantía real o personal para la seguridad del pago. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado.

12- ASISTENCIA LEGAL PARA REALIZAR RECLAMOS A RAÍZ DE ACCIDENTES: Si el Titular requiriese asistencia legal para realizar reclamos o efectuar demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz de accidentes, su Operador de Asistencia pondrá un abogado a disposición del Titular para tal efecto, siendo de cargo del Titular la contratación de los servicios profesionales, así como el pago de todos los honorarios y gastos que él genere.

13- TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES: Su Operador de Asistencia se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos objeto de las prestaciones contempladas en las presentes Condiciones Generales de los servicios MAPFRE ASSISTANCE. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado.

14- REEMBOLSO DE GASTOS POR VUELO DEMORADO (MÁS DE 6 HORAS) o CANCELACIÓN: Su Operador de Asistencia reembolsará al Titular, contra presentación de comprobantes fehacientes y originales de gastos razonables de comidas, hotelería y comunicaciones, realizados en el lapso de la demora, si su vuelo de línea aérea regular es demorado por más de 6 (seis) horas, siempre y cuando no tenga ninguna otra alternativa de transporte dentro de las 6 (seis) horas desde la hora de partida programada para su vuelo original. Para acceder a este beneficio, el Titular deberá comunicarse desde el aeropuerto en que se encuentre con la central de su Operador de Asistencia, inmediatamente después de confirmarse la demora o cancelación de su vuelo original, deberá posteriormente presentar

a su Operador de Asistencia, una constancia escrita de la línea aérea que certifique la demora o cancelación sufrida. Este beneficio no procederá, si el Titular viaja con pasaje aéreo sujeto a disponibilidad de espacio, o si la demora, cancelación o negación de embarque se producen por caso fortuito o de fuerza mayor, o a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea y/o si el Titular decide embarcarse en fechas posteriores a las salidas próximas programadas y ofrecidas por la línea aérea. Este servicio está sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado. En los cuadros resúmenes se especifican los alcances de esta prestación para cada producto MAPFRE ASSISTANCE. Consulte las "CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR" en las "DISPOSICIONES GENERALES".

15- LOCALIZACIÓN Y TRANSPORTE DE EQUIPAJES Y EFECTOS PERSONALES: Su Operador de Asistencia, prestará al Titular el servicio de asesoría para la denuncia del robo o extravío de su equipaje y efectos personales, y para la colaboración en las gestiones tendientes a localizarlos, siempre y cuando hayan sido despachados en la bodega del mismo vuelo internacional en el que viaja el Titular. En caso de recuperación de dichos bienes, su Operador de Asistencia, prestará el servicio de transporte y traslado de ellos hasta su lugar de destino en el viaje previsto por el beneficiario o hasta su domicilio permanente y habitual, según sus instrucciones.

16- COMPENSACIÓN POR DEMORA EN LA LOCALIZACIÓN DEL EQUIPAJE EN VUELO REGULAR: En el evento de producirse una demora en la localización del equipaje del Titular durante el transporte internacional en avión de línea aérea regular, y siempre que éste se hubiere despachado en la bodega del mismo; el Operador de Asistencia reembolsará al Titular, hasta el Límite Monetario Cubierto indicado en su *voucher*, por gastos derivados de la compra de artículos de primera necesidad (verifique definición) efectuados en el lapso de la demora en la localización de su equipaje y únicamente si éste no es encontrado dentro de las 36 (treinta y seis) horas siguientes contadas a partir del momento de recibir su Operador de Asistencia la notificación de la falta de dicho equipaje. Se entenderá por "artículos de primera necesidad" aquellos elementos básicos e indispensables de vestimenta y aseo que le permitan al Titular superar momentáneamente la situación de emergencia. Para estos efectos, sólo se reembolsará los gastos asociados a una muda básica de ropa y los artículos mínimos de aseo personal. Quedará expresamente excluido cualquier otro artículo que no cumpla estos criterios. El Operador de Asistencia se reserva el derecho a calificar la efectividad de tratarse de artículos de primera necesidad antes de proceder al reembolso de los gastos asociados a éstos. El reintegro de los gastos por demora en la localización del equipaje, deberá ser tramitado por el Titular del plan en el país donde fue emitido el producto MAPFRE ASSISTANCE. Para obtener el reintegro de gastos derivados de la demora en la localización de su equipaje, el Titular deberá permanecer en el exterior durante los plazos mínimos estipulados (36 horas) y con su respectivo *voucher* MAPFRE ASSISTANCE vigente durante todo el lapso del viaje. Si la demora en la localización del equipaje se produce tras el vuelo de regreso al país emisor y/o de residencia permanente y habitual del Titular, no se otorgará reembolso por este concepto.

17-COMPENSACIÓN POR EXTRAVÍO DE EQUIPAJE EN VUELO REGULAR: En el evento que el equipaje no fuera localizado y siempre y cuando la Línea Aérea lo declare por perdido, su Operador de Asistencia compensará al Titular del plan, por kilogramo despachado y bulto completo, hasta el Límite Monetario Cubierto indicado en su *voucher*. Consulte en su *voucher* el valor por kilogramo despachado aplicable al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido por usted. No se considerará el valor real del equipaje extraviado sino el peso del mismo. La compensación al Titular será adicional o complementaria a lo abonado por la

línea aérea conforme a lo indicado en el *voucher* correspondiente al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido. La compensación por extravío del equipaje, deberá ser tramitada por el Titular del plan en el país donde fue emitido el producto MAPFRE ASSISTANCE.
Para obtener la compensación derivadas del extravío de su equipaje, el Titular deberá mantener su *voucher* MAPFRE ASSISTANCE vigente durante todo el periodo del viaje.

a. DOCUMENTACIÓN NECESARIA
   i. Formulario P.I.R. (*Property Irregularity Report*).
   ii. Pasaporte, *voucher* MAPFRE ASSISTANCE con la constancia de las prestaciones incluidas, pasajes aéreos.
   iii. Comprobantes originales de los gastos efectuados (para el reembolso de gastos por demora en la localización del equipaje).
   iv. Original del recibo de indemnización de la línea aérea (para la compensación por pérdida total).

b. CONDICIONES PARTICULARES
   i. Los daños al equipaje y/o faltantes parciales o totales de contenido no darán lugar a compensación ni reembolso alguno.
   ii. La compensación por pérdida total de equipaje se abonará al Titular sólo en el país donde fuera emitida la misma.
   iii. Las compensaciones y/o reembolsos descritos son por persona y no por bulto extraviado. Cuando dos o más personas comparten el mismo bulto extraviado, se procederá a abonar las compensaciones y/o reembolsos indicados más arriba a prorrata.
   iv. Todas las compensaciones y/o reembolsos descritos se abonarán en la moneda local del país en que se efectúen los pagos. El tipo de cambio a aplicarse será el mismo vigente a la fecha de la emisión del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE del Titular y según las condiciones de la "*Convención de Montreal*" que menciona las reglas para el Transporte Aéreo Internacional firmado el 18 de mayo de 1999 en Montreal, Canadá.

c. REQUISITOS PARA OBTENER LAS COMPENSACIONES Y/O REEMBOLSO
   i. Haber adherido el marbete de identificación MAPFRE ASSISTANCE en la parte exterior del equipaje extraviado.
   ii. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo internacional (entre dos países) en un avión de línea aérea regular.
   iii. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en la bodega del transporte aéreo indicado.
   iv. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al Titular al finalizar el viaje.
   v. Que el equipaje se haya extraviado fuera del territorio del país en que se emitió el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y/o fuera del país de residencia permanente y habitual del Titular.
   vi. Que la falta del equipaje haya sido informada de inmediato a la compañía aérea antes de abandonar el recinto de entregas obteniendo el Titular prueba por escrito de dicha falta, mediante el formulario P.I.R. (*Property Irregularity Report*)
   vii. Que la falta de localización del equipaje haya sido informada por el Titular a la central de asistencia MAPFRE ASSISTANCE antes de abandonar el aeropuerto en que se constató dicha falta.
   viii. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya abonado al Titular la indemnización correspondiente prevista por la compañía aérea. El Titular deberá probar la aceptación de responsabilidad de la línea aérea mediante la presentación de comprobantes fehacientes.

ix. El Titular deberá presentarse en las oficinas de MAPFRE ASSISTANCE del país emisor, y realizar la solicitud de compensación, con la documentación completa y fehaciente, según consta en el párrafo "DOCUMENTACIÓN NECESARIA".

x. **IMPORTANTE:** LOS LÍMITES MONETARIOS CUBIERTOS INDICADOS EN SU *VOUCHER* PARA ESTOS EVENTOS NO SE SUMAN. Este servicio se encuentra sujeto a limitaciones que varían según el tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado. En el cuadro resumen de su *voucher* se especifican los alcances de esta prestación para cada producto MAPFRE ASSISTANCE.

18- COMPENSACIÓN POR CANCELACIÓN DE VIAJE: Su Operador de Asistencia sufragará, a reserva de las exclusiones especificadas en esta garantía, los gastos de cancelación de un viaje abonados por el beneficiario por causa justificada, siempre que el beneficiario haya adquirido su *voucher* de Asistencia con al menos siete (7) días de anticipación a su partida y el mismo día que la compra de su viaje a la agencia, involucrando a uno o varios prestadores (Boleto aéreo/Hotel –excepto cruceros, salvo mención especial en detalle de su *voucher* de asistencia en viaje). Su operador de Asistencia solicitará al Titular al momento de autorizar el reintegro de gastos, los comprobantes de venta de los prestadores del viaje. Cruceros excluidos salvo mención especial en el detalle de su *voucher* de asistencia en viaje (Boleto aéreo/Hotel).

a. SON CAUSAS JUSTIFICADAS:

i. MAPFRE ASSISTANCE sufragará, a reserva de las exclusiones especificadas en esta garantía, los gastos de cancelación de un viaje abonados por el beneficiario por causa medica justificada a criterio del Departamento Médico de la central de asistencia; enmarcándose dentro de éstas, condiciones que supongan hospitalización al momento de emprender el viaje; convalecencia comprobable por discapacidad física importante (afecciones traumatológicas y/o médicas), fase contagiosa de alguna enfermedad infectológica o reposo justificado que de no mediar supondría un claro agravamiento de la enfermedad.

ii. NO se incluyen dentro de estas causas médicas justificadas, pacientes egresados de hospitalizaciones previas al viaje a menos que tengan a criterio del Departamento Medico del Operador de Asistencia, clara indicación de permanecer en reposo y no se enmarquen dentro de exclusiones de las presentes condiciones.

iii. Se excluye de esta prestación la agudización, exacerbación o complicación de enfermedades crónicas y/o preexistentes del titular o el familiar directo involucrado. Como asimismo las derivadas de actos excluibles bajo estas condiciones (trastornos psiquiátricos, psicosomáticos, lesiones derivadas de deportes de alto riesgo, de ingesta de OH y/o sustancias etc.)

iv. MAPFRE ASSISTANCE se reserva el derecho de solicitar pruebas complementarias (exámenes, informes médicos, epicrisis, etc.) para corroborar situación clínica del paciente y veracidad de datos aportados en una primera instancia.

v. Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal dentro de las fechas de vigencia de su *voucher*.

vi. Daños que, por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.

vii. Si la persona que ha de acompañar al Titular en el viaje (se entiende por acompañante a la persona que comparte la misma habitación de hotel o la misma cabina de crucero, o un familiar directo: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, –también poseedora de un producto de MAPFRE ASSISTANCE en las mismas condiciones que el Titular–), se viese obligada a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

viii. La vigencia de este derecho comienza en el momento que el Titular adquiere su *voucher* de asistencia, y finaliza en el momento del inicio del viaje; el trámite de la presente prestación deberá ser solicitado únicamente por el beneficiario a las oficinas de Su Operador de Asistencia por teléfono no más tarde que **24 horas** después de que una de las causas justificadas sea cumplida. Su Operador de Asistencia solicitará al Titular los justificantes legales y/o médicos y además de los justificantes legales y/o médicos, presentará los comprobantes del abono al Agente de viajes de la causa señalada en el momento de la adquisición del viaje y de notificación de éste indicando la retención de dicha causa como consecuencia de su anulación.

ix. Las condiciones de venta aplicadas por la agencia de viaje no pueden penalizar financieramente al Titular más que la penalidad aplicable por el prestador (Crucero, Compañía aérea, Hotel.).

x. EXCLUSIONES PARTICULARES: Los Cruceros no se consideran dentro de los paquetes turísticos sujetos a anulación, salvo mención especial en el detalle de su *voucher* de asistencia en viaje.

19- ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS: Su Operador de Asistencia asesorará al Titular sobre los procedimientos a seguir localmente en el caso que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos personales, Boletos aéreos y/o tarjetas de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que el Titular debiere realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido. Su Operador de Asistencia no se hará cargo de gastos o costos inherentes al reemplazo de documentos personales, Boletos aéreos, tarjetas de crédito robados o extraviados.

20- REGRESO ANTICIPADO POR INCIDENTE GRAVE EN EL DOMICILIO: En caso de incidente grave (incendio, inundación, explosión o robo con daños y violencia) en el domicilio real y permanente del Titular mientras éste se encuentre de viaje con un producto MAPFRE ASSISTANCE, y, siempre y cuando no haya ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y su pasaje original de regreso no le permita el cambio gratuito de fecha, su Operador de Asistencia tomará a su cargo el pago de la penalidad o diferencia de tarifa que corresponda o la gestión de un nuevo pasaje en clase turista o económica desde el lugar en que el Titular se encuentre hasta su domicilio permanente. El evento que pueda generar esta asistencia deberá ser acreditado fehacientemente mediante la denuncia policial correspondiente. Cuando se haya brindado este servicio, el Titular deberá transferir a su Operador de Asistencia el(los) cupón(es) no utilizado(s) del boleto aéreo original o su contravalor.

21- DIFERENCIA DE TARIFA POR VIAJE DE REGRESO RETRASADO O ANTICIPADO:

a. REGRESO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE: Su Operador de Asistencia gestionará la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Titular en clase turista o económica, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a raíz de enfermedad o accidente del Titular. Este beneficio sólo será aplicable cuando el Titular hubiere sido asistido médicamente con autorización de la central de su Operador de Asistencia correspondiente. Los denominados Eventos Excluidos en las Condiciones Generales no contarán con el presente beneficio.

b. INTERRUPCIÓN DE VIAJE POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR: Igual beneficio que el establecido en el punto anterior regirá si el Titular debiera regresar anticipadamente a su país de residencia habitual y permanente por fallecimiento en el mismo de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo(a) o hermano(a)) allí residente.

NOTA: En ambos casos las circunstancias que den lugar a este beneficio deberán ser demostradas por el Titular, y comprobadas en forma fehaciente por su Operador de Asistencia. El pago del viaje de regreso por parte del Titular y/o de terceros no será susceptible de reembolso. El beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE. Cuando se haya brindado este servicio, el Titular deberá transferir a su Operador de Asistencia el(los) cupón(es) correspondiente(s) al (los) tramo(s) no utilizado(s) del boleto aéreo original o su contravalor.

22- GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA: Su Operador de Asistencia reembolsará al Titular gastos de hotel, únicamente en concepto de alojamiento (es decir, sin extras), siempre que exista autorización previa otorgada al Titular por parte de su Operador de Asistencia, cuando el médico tratante prescribiere reposo forzoso luego de una hospitalización. Para obtener este beneficio el Titular deberá haber estado hospitalizado por un periodo mínimo de 5 (cinco) días, y dicha hospitalización deberá haber sido fehacientemente autorizada por la central de su Operador de Asistencia. Dichos gastos de hotel tendrán un límite diario, y un máximo total. ESTE BENEFICIO SE ENCUENTRA INCLUÍDO SÓLO EN ALGUNOS PRODUCTOS MAPFRE ASSISTANCE. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* LAS CARACTERÍSTICAS Y LA RESPONSABILIDAD ECONÓMICA ASUMIDA POR SU OPERADOR DE ASISTENCIA EN ESTE ITEM APLICABLE AL PRODUCTO ADQUIRIDO POR USTED.

23- TRANSFERENCIA DE FONDOS: En caso de emergencia justificada y a criterio y disponibilidad de su Operador de Asistencia, el Titular podrá solicitar la transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el tope máximo que por viaje corresponda al tipo de producto MAPFRE ASSISTANCE contratado y que se detalla en los cuadros adjuntos. El costo de la transferencia de fondos estará a cargo de su Operador de Asistencia. Se entiende que el Titular deberá arbitrar los medios para que su Operador de Asistencia reciba (por parte de un representante del Titular en el país de emisión de su *voucher* de asistencia) antes de efectuar la transferencia, la totalidad del monto a transferir en sus oficinas o donde le sea solicitado.

24- SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES (INVALIDÉZ TOTAL Y PERMANENTE) POR MUERTE ACCIDENTAL: Su Operador de Asistencia cuenta con un seguro para dar cobertura a los daños personales sufridos en accidentes en el transcurso del viaje. La póliza contratada por su Operador de Asistencia se encuentra a disposición del Titular del *voucher* de asistencia en viaje en las oficinas locales de cada Operador de Asistencia. Consulte el Anexo N°1 del presente documento respecto a este punto.

a. PERSONAS ASEGURADAS: El Titular de un producto MAPFRE ASSISTANCE está asegurado automáticamente y sin costo adicional, cuando el *voucher* correspondiente al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido indica esta cobertura.

b. VALIDEZ TERRITORIAL DE LA COBERTURA

i. INTERNACIONAL: La cobertura no será válida a ningún efecto dentro del país de residencia del Titular, ni dentro del país de emisión del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE, ni dentro del país donde se encuentre el Titular en el momento de adquirir la misma.

ii. NACIONAL: La cobertura será válida dentro de los límites territoriales del país donde se emitió el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE.

iii. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* SI EL SEGURO INCLUIDO EN SU PRODUCTO MAPFRE ASSISTANCE TIENE VALIDEZ NACIONAL O INTERNACIONAL.

iv. RIESGOS ASEGURADOS:

1. Muerte en Transporte Público: Muerte únicamente como consecuencia de un accidente mientras el Titular viaja como pasajero en un medio de transporte público,

terrestre, marítimo, aéreo, o mientras viaja en taxi o limusina, siempre que el mismo no sea miembro de la tripulación, piloto o conductor del transporte.

2. Muerte accidental 24 horas: Muerte únicamente como consecuencia de un accidente siempre que el Titular tenga 70 o menos años de edad al momento del accidente.

3. Incapacidad total y permanente, únicamente como consecuencia de accidente y mientras el Titular se encuentre de viaje. IMPORTANTE: Entiéndase como incapacidad permanente una invalidez permanente determinada con prescindencia de la profesión u ocupación del Titular, causada por un accidente.

IMPORTANTE: Cuando un producto MAPFRE ASSISTANCE incluye dos alternativas de indemnización, según las circunstancias que hayan ocasionado la Muerte Accidental, una y solo una de ellas será indemnizable. Queda entendido y convenido entonces que la Cobertura de Muerte Accidental 24 horas, excluye la Muerte Accidental en Transporte Público y viceversa.

4. SUMA ASEGURADA: La suma asegurada es por Titular y figura en el *voucher* correspondiente al producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido. No obstante, en caso de un accidente que involucre a más de un Titular, la responsabilidad máxima por todas las pólizas afectadas, no será mayor al monto indicado en su *voucher* como máximo global por un 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*. CONSULTE EN SU *VOUCHER* LA SUMA ASEGURADA Y EL MONTO MÁXIMO EN CASO DE SINIESTRO.

5. EXCLUSIONES:

a. Todas las exclusiones de aplicación habitual y/o legal para este tipo de coberturas y aprobadas por el Organismo Contralor de Seguros del país en que se emita el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE.

b. La cobertura no será válida a ningún efecto dentro del país de residencia del Titular, ni dentro del país de emisión del *voucher*, ni dentro del país donde se encuentre el Titular en el momento de adquirir la misma.

IMPORTANTE: Cuando el producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido tenga un límite de edad, dicha edad aplicará, de la misma manera, como límite para la validez de este seguro de accidentes personales. En caso de un accidente que involucre a más de un Asegurado, la responsabilidad máxima de la Compañía de Seguros por todas las pólizas afectadas no será mayor al Limite Monetario Cubierto indicado en su *voucher*. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere el límite antedicho, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida.

6. REQUISITOS PARA OBTENER LA INDEMNIZACIÓN: Para la obtención de la indemnización, el Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE, deberá cumplir con los requisitos indicados en las "Obligaciones del Titular" de las Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE.

7. ESTE SEGURO ESTÁ INCLUÍDO EN ALGUNOS PRODUCTOS MAPFRE ASSISTANCE. VERIFIQUE EN SU *VOUCHER* LAS CARACTERÍSTICAS DEL PRODUCTO ADQUIRIDO.

CLÁUSULA CUARTA - OBLIGACIONES DE SU OPERADOR DE ASISTENCIA

Las obligaciones de su Operador de Asistencia expresadas en el presente Contrato de asistencia en viaje sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior. A menos que su *voucher*

MAPFRE ASSISTANCE indique taxativamente lo contrario, quedan expresamente excluidos los estudios y/o los tratamientos relacionados con enfermedades crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes –conocidas o no por el Titular– padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y/o del viaje, lo que sea posterior, así como sus agudizaciones, secuelas o consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje) A los efectos del presente Contrato de asistencia en viaje, se entiende como enfermedad o afección preexistente tanto aquellas padecidas con anterioridad a la iniciación de la vigencia del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE como las que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Titular, iniciado antes de la fecha de inicio de vigencia del *voucher* o del viaje, o como aquellas sufridas durante la vigencia de un producto MAPFRE ASSISTANCE anterior. Su Operador de Asistencia no tomará a su cargo exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia. En todos los casos de asistencia brindada dentro del país de emisión del *voucher*, la responsabilidad económica de su Operador de Asistencia será siempre y sin excepción, complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que le corresponda a la obra social, empresa de medicina prepaga y/o seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Titular.
Su Operador de Asistencia se reserva el derecho de investigar la veracidad de la declaración del Titular en este sentido. Su Operador de Asistencia tendrá derecho a exigir al Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados en caso de haberse abonado algún servicio que –de haberse comprobado previamente la responsabilidad económica de la obra social y/o empresa de medicina prepaga y/o seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Titular– no se hubiera abonado o se hubiera abonado sólo parcialmente. Independientemente de que la asistencia se brinde como consecuencia de un accidente o una enfermedad, el Monto Máximo Global dentro del país de emisión del *voucher* será el indicado en el mismo.

CLÁUSULA QUINTA - OBLIGACIONES DEL TITULAR

En todos los casos y para todos los servicios, el Titular se obliga a:

AUTORIZACIÓN PREVIA: Recibir la autorización de la central de asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, de acuerdo al procedimiento indicado en las "INSTRUCCIONES PARA UTILIZAR CORRECTAMENTE LOS SERVICIOS MAPFRE ASSISTANCE".

OBLIGATORIEDAD DE INFORMAR DENTRO DE LAS **24 HORAS:** Si fuera imposible en una emergencia comunicarse con una central de asistencia para solicitar la autorización previa arriba mencionada, el Titular podrá recurrir al servicio médico de emergencia más próximo al lugar donde se encuentre.
En todos estos casos el Titular o un representante deberá comunicar a MAPFRE ASSISTANCE la emergencia sufrida y la asistencia recibida desde el lugar de ocurrencia, lo antes posible y siempre dentro de las 24 horas de producido el evento, en cuyo caso deberá proveer las constancias y comprobantes originales que justifiquen tal situación.
Previa evaluación del caso y una vez descartadas posibles exclusiones, su Operador de Asistencia tomará a cargo los gastos producidos por la asistencia hasta los Limites Monetarios Cubiertos establecidos para la asistencia brindada, según el producto MAPFRE ASSISTANCE adquirido y siempre que los valores se ajusten a los de uso habitual en el país o

región donde se produjo el evento. No se efectuará ningún reembolso de gastos devengados en situación de emergencia, si no se diera estricto cumplimiento al procedimiento indicado en las presentes Instrucciones de utilización de los servicios MAPFRE ASSISTANCE.

PROVISIÓN DE DOCUMENTACIÓN: El Titular deberá proveer a su Operador de Asistencia toda la documentación que permita establecer la procedencia del caso, además de todos los comprobantes originales de gastos reembolsables por su Operador de Asistencia y toda la información médica, inclusive la anterior al viaje, o de cualquier índole que eventualmente le sea necesaria a su Operador de Asistencia para la prestación de sus servicios.

DOCUMENTACIÓN MÉDICA/ODONTOLÓGICA: El Titular deberá acompañar la historia clínica completa para efectuar cualquier reclamo que formule a su Operador de Asistencia originado en una asistencia médico/odontológica. La falta de cumplimiento de este requisito facultará a su Operador de Asistencia a denegar el reclamo formulado.

DOCUMENTOS NECESARIOS A PRESENTAR PARA UNA SOLICITUD DE EVALUACIÓN DE REEMBOLSO:

Reembolsos y/o Compensaciones: Para aquellos servicios en que se contemplen compensaciones o reembolsos; en los casos en que haya sido imposible comunicarse con la central de asistencia por motivos de fuerza mayor(*) y Sur Asistencia haya autorizado incurrir en los gastos por servicios contemplados en el producto contratado bajo los términos descritos en cada caso; o cuando en casos excepcionales el Operador de Asistencia autorice gastos con cargo a reembolso; dichos reembolsos y compensaciones sólo tendrán lugar y se harán efectivos una vez que sean evaluados y autorizados por el Operador de Asistencia, según los límites y montos contratados y siempre que se haya dado estricto cumplimiento a los procedimientos y requisitos contemplados para acceder a ellos. Sin perjuicio del cumplimiento de lo anterior y de los demás antecedentes y requisitos establecidos para cada servicio, el cliente deberá hacer entrega en las oficinas centrales del Operador de Asistencia, de todos los respaldos y documentos originales que den cuenta de los gastos en que se ha incurrido y demás antecedentes indicados, relacionados y/o solicitados en cada caso, dentro de los 90 días corridos siguientes a la fecha de emisión de los comprobantes de gastos. Para el servicio de compensación por extravío de equipaje en vuelo regular, el plazo se contará desde el término del viaje.

El Operador de Asistencia queda relevada de toda responsabilidad y obligación de reembolso y/o compensación en caso que el cliente incumpla con alguna de las obligaciones establecidas para acceder a ellos y su procedimiento.

La documentación a presentar deberá incluir:

a) Original de las boletas y/o facturas que acrediten pago de las prestaciones de este producto.
b) Informe médico completo, cuando se trate de casos médicos.
c) Carta explicativa del cliente indicando los motivos por los que hace uso del servicio vía reembolso.
d) Documentos y antecedentes que se indiquen para cada servicio en particular.
e) Cualquier otra información y documento que le sea solicitada por el Operador de Asistencia.

PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR DOCUMENTACIÓN PARA EVALUACIÓN DE REEMBOLSO:

1. Toda la documentación deberá ser presentada en las oficinas del Operador de Asistencia en Chile, SUR ASISTENCIA S.A., en original, al departamento de evaluación de reembolsos: Avenida Apoquindo 4499, piso 7°, Las Condes, Santiago, Chile.
2. Toda solicitud de reembolso será revisada y autorizada por nuestro Jefe Médico (para casos médicos) y por los analistas de reembolsos (para casos no médicos).
3. El tiempo para el análisis y entrega de respuesta será de 15 días hábiles como máximo, contados desde la fecha de recepción de toda la documentación original que permita al Operador de Asistencia emitir una respuesta.
4. En caso que un reembolso sea rechazado se enviará una carta al cliente indicando por escrito los motivos por los cuales no procede el reembolso.

Una vez autorizada una solicitud de reembolso se realizará una transferencia electrónica a la cuenta bancaria del cliente para lo cual siempre se deberá informar el Banco, n° de cuenta y datos del cliente para tal efecto, en caso contrario, se emitirá un Vale Vista electrónico emitido al titular contratante del servicio.

ENTREGA DE BOLETOS DE PASAJE: El Titular deberá entregar a su Operador de Asistencia todos los Boletos de transporte (aéreos o no) que posea, en aquellos casos en que su Operador de Asistencia se haga cargo de cualquier diferencia sobre el o los Boletos de pasajes originales, o cuando su Operador de Asistencia proveyera la repatriación del Titular en caso de accidente grave o defunción. En todos los casos su Operador de Asistencia responderá solamente por la diferencia de tarifa que pudiere existir en caso de que ello correspondiese.

SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS: Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales de los Servicios MAPFRE ASSISTANCE, su Operador de Asistencia quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al Titular o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas y/u organismo(s) público(s) u oficial(es) en virtud del evento que ocasionó la asistencia prestada. El Titular se compromete a abonar en el acto a su Operador de Asistencia 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 su Operador de Asistencia 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:

- Terceros responsables de un accidente (de tránsito o de cualquier otro tipo)
- Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución –total o parcial– del precio de pasajes no utilizados, cuando su Operador de Asistencia haya tomado a su cargo el traslado del Titular o de sus restos.

IMPORTANTE: El Titular cede irrevocablemente a favor de su Operador de Asistencia 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. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a su Operador de Asistencia, ésta última quedará automáticamente eximida de abonar los gastos de asistencia originados.

CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR: En este Contrato de asistencia en viaje, su Operador de Asistencia está expresamente liberado, exenta y excusada de

cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Titular sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, su Operador de Asistencia se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.
En casos médicos en los que el cliente curse un cuadro fisiopatológico de riesgo vital, accidente traumático o cualquier condición de emergencia con compromiso de conciencia o sin compañía de terceros para dar aviso, el Operador de Asistencia evaluará la viabilidad de reintegro en cada caso.

GASTOS NO CONTEMPLADOS EN EL CONTRATO E INTERVENCION DE OTRAS EMPRESAS: Su Operador de Asistencia se reserva el derecho de exigir al Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE el reembolso de cualquier gasto que ésta hubiera efectuado excediendo los términos y/o condiciones de prestación establecidos en el presente, y/o fuera del período de vigencia del *voucher*. En ningún caso su Operador de Asistencia prestará nuevos servicios al Titular, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Titular solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a su Operador de Asistencia.

RESPONSABILIDAD: El servicio brindado por su Operador de Asistencia de acuerdo a los términos del presente Contrato de asistencia en viaje, se circunscribe exclusivamente a facilitar al Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, y a su exclusiva responsabilidad, servicios médicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia en general. De esta forma, su Operador de Asistencia no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Titular por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

JURISDICCIÓN: Para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación contractual entre el Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y su Operador de Asistencia queda expresamente pactada la jurisdicción de los tribunales de la capital del país donde se haya emitido originalmente el *voucher* MAPFRE ASSISTANCE, con exclusión de todo otro fuero o jurisdicción.

PRESCRIPCIÓN: Toda acción legal derivada de la relación que se constituya entre el Titular del *voucher* MAPFRE ASSISTANCE y su Operador de Asistencia prescribirá a los 180 (ciento ochenta) días consecutivos a contar de la ocurrencia del hecho que la originara.

ANEXO 1

SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES

Resumen aspectos más relevantes de la póliza de Seguro de Accidentes Personales Muerte Accidental, Invalidez ´Parcial o Total Permanente y Cobertura Desmembramiento.
POLIZA 116-15-00002540
Suscrita con MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.

Sur Asistencia S.A. cuenta con un seguro para dar cobertura a los daños personales sufridos en accidentes en el transcurso del viaje y muerte accidental.

Parta efectos de realizar la evaluación de aplicación de coberturas amparadas en la póliza, el titular deberá contactarse con SUR ASISTENCIA, Operador de Asistencia en Chile, quien notificará de la situación a MAPFRE COMPAÑÍA DE SEGUROS GENERALES DE CHILE S.A.

Sur Asistencia S.A. cuenta con un seguro para dar cobertura a los daños personales sufridos en accidentes en el transcurso del viaje y muerte accidental. La póliza contratada por Sur Asistencia S.A. otorga la siguiente cobertura:

a. Su trayecto desde o hacia el aeropuerto, en cualquier medio de transporte público o privado en conexión a un vuelo amparado por el seguro.
b. Mientras viaje como pasajero en un avión comercial autorizado para llevar pasajeros, durante un vuelo especial o regular de itinerario (incluyendo los embarques, desembarques y tránsito en o entre aeropuertos)
c. Coberturas para cada pasajero. Límite de edad hasta 70 años.
d. Muerte Accidental hasta USD 50.000.-
e. Invalidez parcial o total permanente hasta USD 50.000.-
f. Muerte accidental para menores de 18 años, está fuera de cobertura por Ley 20.667 Artículo 589, formalizada en abril de 2013.-
g. Ámbito territorial. Mundial incluyendo territorio nacional.
h. Beneficiarios. Se considera beneficiarios de estas coberturas a los herederos legales en el orden que se establece: Cónyuge, Hijos, Padres, Hermanos, salvo que en forma escrita el Titular designe expresamente a otros beneficiarios. Dicha notificación deberá realizarse previo al inicio del viaje, en forma fehaciente en la oficina de MAPFRE ASSISTANCE del país donde se emitió la tarjeta.
i. Cúmulo Máximo. En caso de múltiples pérdidas que resulten de un mismo accidente, ésta póliza indemnizará a los beneficiarios hasta el monto establecido para cada uno de los asegurados estableciéndose un límite máximo a indemnizar por cada evento de US$ 1.000.000.

OTRAS DISPOSICIONES: Seguro de Accidentes Personales

Artículo 1° La compañía cubre al asegurado el pago de las indemnizaciones que se indican en ésta póliza, como una compensación de los daños corporales provenientes de accidentes que puedan ocurrirle en su vida privada o en el desempeño de la profesión u oficio que se indica en la póliza.
En caso de incapacidad temporal o permanente, este pago se hará al asegurado y, en caso de muerte al beneficiario señalado en la póliza, de acuerdo con las condiciones que a continuación se expresan y hasta la concurrencia de las sumas máximas que en ella se establecen. El asegurado podrá contratar, siempre que la naturaleza de los planes lo permita, uno o más de los planes definidos en el artículo 3°de estas condiciones generales.

Artículo 2° Se entiende por accidente para los efectos de este seguro, todo suceso imprevisto, involuntario, repentino y fortuito, causado por medios externos, que afecten en su organismo al asegurado, tales como lesiones corporales determinadas por caídas, fracturas, heridas por armas de fuego, luxaciones, dislaceraciones, cortaduras, golpes, quemaduras de cualquiera especie, incluyéndose asimismo el ahogamiento y la asfixia , torcedura y desgarramientos producidos por esfuerzos repentinos, como también estados septicémicos e infecciones que sean la consecuencia de heridas externas e involuntarias y hayan penetrado por ellas al organismo o bien se hayan desarrollado por efecto de contusiones. Es condición esencial para que surja la responsabilidad de la compañía la inhabilitación o la muerte sobrevinientes sean efectos directos de esas lesiones originadas por los accidentes. No obstante, lo expresado en el párrafo anterior la póliza cubre también, las consecuencias que puedan resultar de accidentes sobrevenidos al tratar de salvar vidas humanas. Este seguro cubre el riesgo aéreo, únicamente para pasajeros que utilicen empresas de aviación de líneas regulares y establecidas, exceptuando los tripulantes que viajen como pasajeros.

Artículo 3° Producido un accidente cubierto por el presente seguro y siempre que las consecuencias de las lesiones corporales sufridas se manifiesten a más tardar dentro de un año de producido el accidente, la Compañía pagará:

a. En caso de muerte por accidente, al beneficiario indicado en la póliza, la suma convenida por las partes. Si no existiere beneficiario determinado, la indemnización será pagada por la compañía a los herederos legales del asegurado. La póliza cubre el riesgo de muerte, hasta por un año a contar de la fecha del accidente.
b. En caso de incapacidad permanente, se pagarán al asegurado los siguientes porcentajes de la suma asegurada:
    i. 100% en caso de pérdida total de los ojos, o de ambos miembros superiores (brazos), o de las dos manos o de ambos miembros inferiores (piernas), o de los dos pies, o de un miembro inferior (pierna) y de una mano.
    ii. 50% por la pérdida de uno de los miembros superiores (brazo)
    iii. 50% por la pérdida de una mano o de un miembro inferior(pierna)
    iv. 40% por la pérdida de un pie.
    v. 50% por sordera completa de ambos oídos.
    vi. 13% por sordera completa de un oído.
    vii. 25% por la sordera completa de un oído en caso que el asegurado ya hubiere tenido sordera completa del otro.
    viii. 35% por la ceguera total de un ojo.
    ix. 50% por la ceguera total de un ojo tratándose de un asegurado que sufría de ceguera total del otro.
    x. 20% por la pérdida total de un pulgar.
    xi. 15% por la pérdida total del índice derecho.
    xii. 15% por la pérdida total del índice izquierdo,
    xiii. 5% por la pérdida total de cualquiera de los demás dedos de la mano.
    xiv. 3% por la pérdida total de un dedo del pie

La pérdida de cada falange se calculará en forma proporcional, en relación a la pérdida del dedo completo correspondiente. La indemnización por la pérdida total o parcial (amputación) de varios dedos, se determinará sumando el porcentaje asignado a cada uno de los dedos o falange perdidos.
Igual procedimiento se seguirá para avaluar la pérdida de varios miembros, pero en ningún caso la indemnización podrá ser mayor del 100% del capital asegurado. La pérdida funcional total y absoluta de cualquier miembro será considerada como pérdida efectiva del mismo.

La pérdida de las falanges de los dedos de la mano o del pie, será considerada como invalidez únicamente cuando se haya producido su separación. La incapacidad funcional parcial de alguno o de algunos de los órganos o miembros anteriormente señalados dará derecho a indemnización cuando produzca incapacidad para el desempeño de la actividad desarrollada por el asegurado, siendo su monto igual al señalado para la incapacidad permanente del órgano o miembro afectado.

Artículo 4° No se consideran accidentes indemnizables bajo esta póliza las enfermedades de cualquier especie, sean ellas corporales o síquicas, aunque sean una consecuencia de intoxicaciones, de picaduras o mordeduras de insectos, de impresiones ni de las dolencias provenientes del ejercicio de una profesión u oficio determinado, que se conoce con el nombre de enfermedades profesionales. En especial ésta póliza no cubre los accidentes o consecuencias sufridos con motivo de:

a. Guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones de guerras sea que haya sido declarada o no la guerra, guerra civil, rebelión, revolución, insurrección, o poder militar, naval o usurpado.
b. Peleas o riñas, salvo en aquellos casos en que se establezca judicialmente que se ha tratado de una legítima defensa.
c. Haber participado o haberse visto envuelto el asegurado en acciones o actos delictuosos, infracciones de las leyes, ordenanzas y reglamentos públicos relacionados con la seguridad de las personas.
d. Duelos, suicidios, tentativas de suicidios frustrados.
e. La intervención del asegurado en motines o tumultos que tengan o no el carácter de guerra civil, sea que la intervención fuere personal o como miembro de una institución de carácter civil o militar.
f. Hernias y sus consecuencias, sea cual fuere la causa de que provengan.
g. Participación activa en carreras, ejercicios o juegos atléticos que no sean controlados por alguna institución deportiva, acrobacia, participación en competencias profesionales; remuneradas en cualquier forma, u otras actividades deportivas similares.
h. Ataques cardíacos, vértigos, convulsiones, desmayos, trastornos mentales o parálisis; ni los que le ocurran estando el asegurado en estado de embriaguez, aun cuando ella sea parcial o bajo la influencia de drogas, en estado de sonambulismo, insolación o congelación.
i. Negligencia o imprudencia leve o, en otras palabras, la falta de aquel cuidado que aún las personas negligentes y de poca prudencia suelen emplear en sus negocios propios, de acuerdo con el artículo 44 del Código Civil.
j. Carreras de vehículos motorizados, ya sea en calidad de conductor o pasajero.
k. Movimientos sísmicos, cualquiera sea su grado o fuerza.
l. Intervenciones quirúrgicas o de cualquier medida médica, siempre que no se hayan hecho necesarias a raíz de un accidente sujeto de indemnización.
m. Desempeñarse el asegurado como piloto, tripulante de aviones civiles o de empresas de aeronavegación y asimismo como empleado de las referidas líneas que en calidad de pasajero y en razón de su ocupación haga uso de las mismas líneas en que presta sus servicios.
n. Daños y pérdidas ocasionadas por experimentos de energía atómica o nuclear o de cualquier riesgo atómico.

Artículo 5° Esta póliza cubrirá uno o más de los riesgos enumerados a continuación, siempre que así se estipule expresamente y se proceda al pago de la prima extra correspondiente.

No quedan cubiertos los accidentes o consecuencias de accidentes ocurridos con motivo o derivados de:

a. Servicio militar, actividad bomberil u otras que cuenten con aprobación de la autoridad.
b. Movimientos sísmicos hasta el grado 7 inclusive determinados por el Departamento de Geofísica de la Universidad de Chile, o el que haga sus veces.
c. Las consecuencias derivadas de motines o tumultos, sin prejuicio de lo estipulado respecto de la intervención del asegurado en dichos motines o tumultos, sin perjuicio de lo estipulado respecto de la intervención del asegurado en dichos motines o tumultos, que queda excluida absolutamente del seguro, en virtud de lo preceptuado en la letra e- del artículo anterior.
d. Motociclismo, sea en calidad de conductor o pasajero y además el uso de motonetas, motofurgonetas o vehículos similares.
e. Viajes aéreos en general distintos de los mencionados en el último párrafo del artículo 2°.
f. El ejercicio de deportes extraordinarios y notoriamente peligrosos como ser: polo, jockey, rugby, football, paperchase, steeplechase, andinismo, box, ski, y toda demostración atlética o deportiva que no se premie con dinero.
g. Equitación o rodeo practicados como deportes.

Quedan comprendidas en este artículo las personas menores de 18 años y mayores de 60 como asimismo las personas que en razón de tener defectos físicos o padecer enfermedades orgánicas nerviosas o mentales que puedan aumentar o agravar el riesgo normal. Por lo mismo, para asegurar contra los riesgos cubiertos en ésta póliza, a las personas antes señaladas, se requerirá estipulación expresa y pago de prima extra en los términos indicados en el inciso primero de esta cláusula.

Artículo 6° Para tener derecho a los beneficios que otorga esta póliza, el asegurado o los beneficiarios, en su caso, deberán justificar debidamente la indemnización reclamada y deberán proporcionar los antecedentes que sean necesarios para establecer, en forma clara y precisa, que la lesión o lesiones corporales, causantes de la muerte, de la incapacidad permanente o de la incapacidad temporal, tuvieron su origen directa y precisamente en un accidente sujeto a indemnización.
Cuando se produzca un accidente, para tener derecho a indemnización, deberá ponerse en conocimiento de la compañía en el término más breve, que no podrá exceder en ocho días siguientes al suceso y a pedido de la compañía, deberá llenarse el formulario que ésta envíe. En ningún caso reconocerá la compañía la muerte ocasionada por accidente que no haya sido avisada por telégrafo, o a falta de éste, por carta certificada en el plazo señalado en el párrafo anterior. Además, en estos casos la muerte debe ser constatada y certificada por las autoridades competentes. Se entiende por autoridad competente la policial, marítima, médica o judicial, en su caso, de la jurisdicción respectiva en que el suceso se haya producido.

El incumplimiento de la formalidad que antecede hará perder todo derecho a reclamación, salvo el caso de probarse legalmente imposibilidad plenamente justificada para haber cumplido con las exigencias indicadas.

La compañía se reserva el derecho de hacerse cargo de la asistencia del asegurado por intermedio del facultativo que ella designe y también el hacerlo reconocer y examinar en cualquier momento que lo estime conveniente, pudiendo tomar todas las medidas y

diligencias tendientes a la mejor y más completa investigación de aquellos puntos que estime necesarios para su interés y salvaguardia; si la compañía no pudiere ejercer esta facultades por negativa del asegurado o beneficiario, según el caso, los nombrados perderán su derecho a indemnización.

El asegurado o beneficiario debe facilitar a la compañía todos los informes que le sean pedidos a fin de indagar y aclarar las causas y consecuencias del accidente y los medios empleados para disminuirlas y atenuarlas.

Cláusula de uso General de Exclusión por Terrorismo No obstante cualquier disposición que indique lo contrario, se acuerda por la presentes cláusula que este seguro excluye pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directa o indirectamente causados por, resultante de, o relacionados, con cualquier acto de Terrorismo sin perjuicio de la existencia de cualquier otra causa o acontecimiento que contribuya al siniestro en forma concurrente o en cualquier otra secuencia. Para los efectos de la presente cláusula, un acto terrorista consiste en una conducta calificada como tal por ley, así como el uso de fuerza o violencia o la amenaza de ésta, por parte de cualquier persona o grupo, motivado por causas políticas, religiosas, ideológicas o similares, con intención de ejercer influencia sobre cualquier gobierno o de atemorizar a la población, o a cualquier segmento de la misma.
Esta cláusula excluye también las pérdidas, daños, costos o gastos de cualquier naturaleza, directos o indirectos, originados en cualquier acción ejercida para controlar, evitar o suprimir actos de terrorismo o que se relacionen con éstos.

Cuando los hechos en que se basa la exclusión de ésta cláusula configuren un delito de cuya comisión estén conociendo los Tribunales de Justicia, la Compañía no estará obligada a pagar ninguna indemnización por siniestro, mientras no exista un sobreseimiento judicial basado en que no concurrieron los hechos constitutivos del delito, en que éstos no son constitutivos de delito o en que no se encuentran completamente justificada la perpetración del mismo delito.

ANEXO 2

ESPECIFICACIONES PARA INCLUSIÓN EXCEPCIONAL DE PRESTACIONES DE ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL Y RECEPTIVO EN CONTEXTO DE COVID-19

Durante el periodo de contingencia sanitaria actual y aun subsistiendo como exclusión incorporada en las Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia en Viaje contratados por el titular del voucher MAPFRE ASSISTANCE (en adelante, el usuario), específicamente aquella referida a enfermedades endémicas, epidémicas o pandémica, en los siguientes términos: Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia MAPFRE ASSISTANCE los siguientes eventos: 2.- *Las asistencias solicitadas a consecuencia de, por causa, con motivo u ocasión de enfermedades endémicas, epidémicas y pandémicas, incluidas pero no limitadas a malaria, chagas, dengue, cólera, ébola, fiebre amarilla, Coronavirus (COVID-19), Coronavirus-2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), así como cualquiera de sus mutaciones o variaciones, o las que hayan sido declaradas como enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas por las autoridades sanitarias u organismo de salud mundial competente, así como las medidas adoptadas ante tales situaciones. Se excluyen, asimismo, los estudios orientados a la confirmación diagnóstica de estos cuadros*.

A solicitud del usuario que, a partir de la fecha de expedición de las presentes Condiciones Especiales, contrate alguno de los programas de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE especificados en voucher indicativo de dicho programa y regidos por las Condiciones Generales de los servicios de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE disponibles en www.mapfre-assistance.cl, previa comunicación y autorización expresa por parte de la Central de Asistencia, podrá eventualmente recibir ciertas prestaciones contenidas en los programas de Asistencia en Viaje en caso de proceder por darse cumplimiento caso a caso, a las siguientes condiciones, única y exclusivamente para las siguientes prestaciones:

1-. **ELEGIBILIDAD Y LIMITE DE EDAD:** El usuario podrá contratar un programa de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE con aplicación de las presentes Condiciones Especiales ante un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 única y exclusivamente en caso de ser afectado por este evento el propio Titular del voucher MAPFRE ASSISTANCE, de manera que todo lo contenido en estas Condiciones Especiales son intransferibles a terceros distintos del referido Titular. Asimismo, será aplicable un límite de edad para el usuario de hasta los 84 años y 364 días, contabilizado al momento de la contratación del respectivo programa de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE, priorizándose, en todo caso, el límite de edad establecido para cada producto de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE en específico, en caso de ser inferior según información proporcionada en cuadro resúmene correspondiente.

Se deja expresa constancia de que se harán aplicables a estas Condiciones Especiales los siguientes sublímites etarios:

a.- En caso de que el Titular al momento de la contratación de un programa de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE contara con una edad de 71 años cumplidos o superior, se aplicará un recargo del 50% sobre la tarifa total del producto de Asistencia en Viaje contratado.

b.- En caso de que el Titular al momento de la contratación de un programa de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE contara con una edad de 65 años cumplidos o superior, se

aplicará un sublímite económico sobre el límite regular establecido para la prestación de ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD, punto 3.- de las presentes Condiciones Especiales, conforme montos indicados en el cuadro resumen de prestaciones del producto de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE contratado por el Titular.

Los puntos a y b señalados precedentemente no son excluyentes entre sí de modo que podrán aplicarse conjuntamente como términos específicos al producto contratado por el Titular según edad del mismo.

2.- **PERIODO DE VALIDEZ TEMPORAL**: Las presentes Condiciones Especiales ante un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 sufrido por parte del usuario tendrán una vigencia de hasta 60 días corridos, contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher MAPFRE ASSISTANCE, independiente de que la cantidad de días totales efectivamente contratados y registrados en el voucher de asistencia del usuario fuesen superiores a 60 días corridos. En todo lo no señalado por este número se regirá por lo establecido en el apartado Validez Temporal de las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje (página. 6).

3.- **ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD:** En caso de padecimiento de un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 por parte del usuario y Titular del voucher de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE se considerará tal evento como una enfermedad súbita e imprevista, siempre que su diagnóstico sea claro, agudo y debidamente acreditable, según los términos de la cláusula tercera –Servicios, número 2 de las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje (página 18). En este sentido, serán imputables al monto máximo global por Asistencia Médica por enfermedad, en caso de estar contenida en el programa de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE contratado por el usuario, exclusivamente los gastos por hospitalización a consecuencia de la detección de COVID-19 y/o SARS-CoV-2 mediante diagnóstico claro, agudo y debidamente acreditado con test RT-PCR o similares a éste en cuanto a especificidad y sensibilidad en detección. Se deja constancia que los tests de detección deberán ser prescritos a requerimiento expreso del respectivo médico tratante así como previamente autorizados por el Equipo Médico de la Central de Asistencia de MAPFRE ASSISTANCE, siendo ambos requisitos copulativos para la procedencia de los gastos por hospitalización por evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 en la imputación del monto máximo global para Asistencia Médica por enfermedad.

Respecto de las demás prestaciones contenidas en la cláusula tercera – Servicios, número 2 ya referida, será aplicable la exclusión general relativa a enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas ya transcrita en el párrafo inicial de estas Condiciones Especiales.

La Asistencia Médica por enfermedad detallada en el presente número aplica para programas de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE Internacional y Receptivo. En este sentido, será inaplicable para los programas de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE Nacional.

4.- **CANCELACIÓN DE VIAJE POR CAUSAS JUSTIFICADAS**: La prestación de referencia será aplicable bajo los términos regulares establecidos en la cláusula tercera – Servicios, número 18 de las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE, entendiéndose incorporadas a ésta, las siguientes especificaciones adicionales para su procedencia:

a) Que la causa justificada fuera la hospitalización del usuario por haber sido diagnosticado con COVID-19 y/o SARS-CoV-2, esto es, por un evento súbito, agudo y debidamente acreditado, motivo por el cual se encuentre impedido de realizar el viaje programado, y;

b) Que el usuario acredite tal evento mediante la presentación de un test RT-PCR o similar a éste en cuanto especificidad y sensibilidad en detección, con resultado positivo a nombre del Titular del voucher de asistencia, siempre que se hubiera producido el evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 posterior a la fecha de contratación del programa de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE y antes de la fecha de inicio del viaje objeto de la contratación de dicho producto (antes del momento en que se dé comienzo al embarque en el medio de transporte colectivo a utilizar en el viaje).

La presente prestación se otorgará hasta los límites establecidos para la misma en el cuadro resumen del producto MAPFRE ASSISTANCE contratado.

Límite: USD 500 (incluído dentro del monto de Asistencia Médica por enfermedad)

EXCLUSIONES ESPECÍFICAS:

Además de las Exclusiones Generales establecidas en las Condiciones Generales de los servicios Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE, no serán objeto de la prestación de cancelación de viaje por causas justificadas los siguientes hechos y sus consecuencias:

a.- El reembolso de los gastos que eventualmente pudieran incluirse en esta prestación, pero que el usuario pueda recuperar de la compañía de transporte, tour operador o agente de viajes autorizado o de cualquier otro proveedor que hubiera contratado.

b.- Los gastos de transporte o alojamiento que hayan sido satisfechos por la compañía de transporte, el tour operador o el agente de viajes autorizado o de cualquier otro proveedor que hubiera contratado.

c.- Los gastos de cancelación de cruceros.

5.- **GASTOS DE HOTEL:** No serán de cargo de MAPFRE ASSISTANCE los gastos de hotelería en que deba incurrir el usuario, cuando estos gastos estén relacionados, sean consecuencia de, por causa, con motivo u ocasión de cuarentenas preventivas u obligatorias impuestas en los diversos lugares de destino respecto de los cuales el usuario hubiere programado su viaje, así como también a aquellos gastos incurridos por restricciones de movilidad y/o cierre de fronteras ya sea en el lugar de origen o de destino.

Respecto de gastos de hotel por convalecencia u otras causas, se determinará su procedencia conforme a las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE y si se encuentra incorporado al programa de Asistencia en Viaje específico contratado por el usuario.

Sin perjuicio de lo anterior, en caso de que el usuario padeciera de un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 durante el transcurso del viaje, fuera de su país de residencia permanente y habitual, en consideración con el periodo de vigencia del programa de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE y le fuera requerido permanecer en estado de cuarentena en el lugar

de destino del viaje conforme las instrucciones de la autoridad competente del país en que se encuentre el usuario, serán de cargo del Operador de Asistencia los gastos de hotelería en que debe incurrir el usuario durante dicho periodo hasta los límites establecidos para esta prestación, entendiéndose por gastos de hotelería los gastos de estancia y manutención de hotel (alojamiento y pensión completa). Asimismo, en caso de que el usuario padeciera de un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 durante del transcurso del viaje en los términos antes referidos, requiriendo ingreso de hospitalización, en cuyo caso se estará a lo señalado en el punto 3.- ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD del presente documento, y posterior a su egreso fuera necesario permanecer en estado de cuarentena en el lugar de destino del viaje conforme las instrucciones de la autoridad competente del país en que se encuentre el usuario, también serán de cargo del Operador de Asistencia los gastos de hotelería en que debe incurrir el usuario durante dicho periodo hasta los límites establecidos para esta prestación, entendiéndose por gastos de hotelería los gastos de estancia y manutención de hotel (alojamiento y pensión completa).

Para efectos de que la prestación del párrafo precedente resulte procedente, el usuario deberá acreditar el padecimiento del evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 mediante la presentación de un test RT-PCR o similar a éste en cuanto especificidad y sensibilidad en detección, con resultado positivo a nombre del Titular del voucher de asistencia.

Límite: USD 70 por día, máximo USD 1.000 en total (incluído dentro del monto de Asistencia Médica por enfermedad)

DOCUMENTOS ESPECÍFICOS NECESARIOS A PRESENTAR PARA DETERMINACIÓN DE LA PROCEDENCIA DE LA PRESTACIÓN:
El usuario necesariamente deberá presentar el respaldo de los siguientes documentos, los que deberán ser remitidos al Operador de Asistencia conforme el PROCEDIMIENTO PARA PRESENTAR DOCUMENTACIÓN PARA EVALUACIÓN DE REEMBOLSO establecido en las Condiciones Generales para los servicios de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE (página. 32)

a.- Documento que certifique la causa de la cuarentena: Informe de médico tratante y/o resultado de test RT-PCR o similar a éste en cuanto a especificidad y sensibilidad en detección. Estos documentos deberán reflejar la fecha en que se detectó la enfermedad.

b.- Facturas acreditativas de los gastos por concepto de estancia y manutención de hotel (los gastos deberán encontrarse debidamente reflejados en la documentación provista).

c.- Comprobante de pago de los gastos por concepto de estancia y manutención de hotel (los gastos deberán encontrarse debidamente reflejados en la documentación provista).

6.- **TRASLADO Y ESTANCIA DE UN FAMILIAR EN CASO DE HOSPITALIZACIÓN DEL USUARIO**:
En caso de que el usuario padeciera de un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 durante el transcurso del viaje, fuera de su país de residencia permanente y habitual, en consideración con el periodo de vigencia del programa de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE, prescribiéndosele por este motivo su hospitalización por un periodo superior a 5 (cinco) días corridos, el Operador de Asistencia proveerá el servicio de traslado de un familiar directo designado por el usuario desde su lugar de residencia permanente y habitual hasta el lugar de destino de viaje del usuario (ticket aéreo en clase turista sujeto a disponibilidad de lugar), asumiendo, además, los costos de su estadía (alojamiento) sin incluir manutención (comidas, comunicaciones y otros extras), siempre y cuando el Titular haya viajado sin

acompañantes y se encuentre solo en el extranjero al tiempo de la hospitalización. En caso que el período de hospitalización supere la vigencia del *voucher* de asistencia, la permanencia del acompañante se otorgará por un máximo de hasta 7 días posteriores al término de la vigencia del referido *voucher*.
En todo caso, los plazos dispuestos para este servicio dependerán y estarán sujetos a los límites establecidos para esta prestación en el cuadro resumen del producto MAPFRE ASSISTANCE contratado.

Límite estancia: USD 50 por día, máximo USD 500 en total (incluido dentro del monto de Asistencia Médica por enfermedad)

Límite traslado: Un ticket aéreo en clase turista.

7.- **REGRESO ANTICIPADO:** En caso de que el usuario efectivamente hubiese sido diagnosticado con COVID-19 y/o SAS-CoV-2, conforme los requisitos establecidos en los números precedentes, el usuario podrá solicitar la coordinación de regreso anticipado, siempre y cuando el pasaje original de regreso del usuario no permita cambio de fecha gratuito, se gestionará y absorberá la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del titular en clase turista o económica, cuando el pasaje original del usuario sea ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha límite de regreso, y no se pueda respetar estas fechas ya establecidas a consecuencia o por motivo del diagnóstico de COVID-19 y/o SAS-CoV-2.

Este beneficio solo será aplicable cuando el Titular del voucher de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central de Asistencia y su diagnóstico hubiere sido debidamente acreditado, conforme se ha establecido en los números precedentes.

Con todo, se deja constancia que posibles impedimentos y/o incumplimientos en la prestación del servicio dependerán de los protocolos internos de cada Aerolínea y a las restricciones de movilidad o desplazamiento impuestas por la Autoridad Sanitaria local competente del país en que se encuentre el usuario o al lugar en que se encuentre su domicilio permanente, por motivo u ocasión de la emergencia sanitaria actual asociada al COVID-19 y a SAS-CoV-2, no generando tales impedimentos y/o incumplimientos ninguna responsabilidad para MAPFRE ASSISTANCE.

8.- **REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES:** En caso de fallecimiento del Titular del voucher de Asistencia en Viaje respecto del cual sea acreditable causa de muerte por COVID-19 y/o SAS-CoV-2, la procedencia de la prestación de referencia dependerá exclusivamente de los protocolos de cadáveres, traslado de restos y repatriación emitidos por la Autoridad Sanitaria local competente del país en que se encontrara el usuario al momento de su fallecimiento o al lugar en que se encontrara el domicilio permanente de éste.

9.- Además de las Exclusiones Generales establecidas en las Condiciones Generales de los servicios de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE, no serán procedentes las prestaciones requeridas para la atención de la enfermedad COVID-19 y/o SARS-CoV-2 e indicadas en las presentes Condiciones Especiales, cuando:

a.- Esta enfermedad sea preexistente a la contratación del producto de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE que incluya las presentes Condiciones Generales ante eventuales eventos COVID-19 y/o SARS-CoV-2, esto es, que al momento de la contratación el usuario

hubiera presentado resultado positivo en un test RT-PCR o similares a éste en cuanto a especificidad y sensibilidad para la detección COVID-19 y/o SARS-CoV-2 o que presentare la sintomatología de la enfermedad referida.

b.- El usuario se haya desplazado incumpliendo la normativa aplicable en el país de origen en que residiera de manera permanente y habitual y/o de destino en viaje.

c.- El usuario se haya desplazado a un destino no recomendado por las autoridades nacionales u organismos internacionales como consecuencia del impacto de la contingencia sanitaria mundial asociada a la pandemia COVID-19 en dicho destino.

10.- En todo lo no modificado por las presentes Condiciones Especiales, se mantendrán plenamente aplicables y vigentes las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE disponibles en www.mapfre-assistance.cl.

ANEXO 3
ESPECIFICACIONES PARA INCLUSIÓN EXCEPCIONAL DE PRESTACIONES DE ASISTENCIA EN VIAJE NACIONAL EN CONTEXTO DE COVID-19

Durante el periodo de contingencia sanitaria actual y aun subsistiendo como exclusión incorporada en las Condiciones Generales de los Servicios de Asistencia en Viaje contratados por el titular del voucher MAPFRE ASSISTANCE (en adelante, el usuario), específicamente aquella referida a enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas, en los siguientes términos: Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia MAPFRE ASSISTANCE los siguientes eventos: 2*) Las asistencias solicitadas a consecuencia de, por causa, con motivo u ocasión de enfermedades endémicas, epidémicas y pandémicas, incluidas pero no limitadas a malaria, chagas, dengue, cólera, ébola, fiebre amarilla, Coronavirus (COVID-19), Coronavirus-2 del síndrome respiratorio agudo grave (SARS-CoV-2), así como cualquiera de sus mutaciones o variaciones, o las que hayan sido declaradas como enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas por las autoridades sanitarias u organismo de salud mundial competente, así como las medidas adoptadas ante tales situaciones. Se excluyen, asimismo, los estudios orientados a la confirmación diagnóstica de estos cuadros.*

A solicitud del usuario que, a partir de la fecha de expedición de las presentes Condiciones Especiales, contrate alguno de los programas de Asistencia en Viaje Nacional MAPFRE ASSISTANCE, especificados en voucher indicativo de dicho programa y regidos por las Condiciones Generales de los servicios de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE disponibles en www.mapfre-assistance.cl, previa comunicación y autorización expresa por parte de la Central de Asistencia, podrá eventualmente recibir ciertas prestaciones contenidas en los programas de Asistencia en Viaje Nacional en caso de proceder por darse cumplimiento caso a caso, a las siguientes condiciones, única y exclusivamente para las siguientes prestaciones:

1-. **ELEGILIBIDAD Y LÍMITE DE EDAD:** El usuario podrá contratar un programa de Asistencia en Viaje Nacional MAPFRE ASSISTANCE con aplicación de las presentes Condiciones Especiales ante un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 única y exclusivamente en caso de ser afectado por este evento el propio Titular del voucher MAPFRE ASSISTANCE, de manera que todo lo contenido en estas Condiciones Especiales son intransferibles a terceros distintos del referido Titular. Asimismo, será aplicable un límite de edad para el usuario de hasta los 64 años y 364 días, contabilizado al momento de la contratación del respectivo programa de Asistencia en Viaje Nacional MAPFRE ASSISTANCE.

2.- **PERIODO DE VALIDEZ TEMPORAL**: Las presentes Condiciones Especiales ante un evento COVID-19 y/o SARS-CoV-2 sufrido por parte del usuario tendrán una vigencia de hasta 30 días corridos, contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher MAPFRE ASSISTANCE, independiente de que la cantidad de días totales efectivamente contratados y registrados en el voucher de asistencia del usuario fuesen superiores a 30 días corridos. En todo lo no señalado por este número se regirá por lo establecido en el apartado Validez Temporal de las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje (página. 6).

3.- **TRASLADO EN CASO DE PADECIMIENTO DE UN EVENTO COVID-19 Y/O SARS-COV-2:** Coordinación y gestión del servicio de transporte para el traslado del usuario de Asistencia en Viaje Nacional MAPFRE ASSISTANCE, incluso en aquellos casos en que el estado del usuario haga necesario su traslado bajo vigilancia médica, ya sea en ambulancia o en el medio de transporte que el profesional a cargo estime más adecuado según las circunstancias del caso, hasta el centro hospitalario más cercano e idóneo (hospital, clínica, posta, etc.) así como el traslado posterior de regreso al hotel o establecimiento de hospedaje contratado en que se hubiere estado alojando el usuario durante el transcurso del viaje dentro de territorio nacional, para el caso en que el Programa de Asistencia en Viaje Nacional MAPFRE ASSISTANCE continuara vigente a la fecha del alta del usuario. En todo caso, el equipo médico de la Central de Asistencia mantendrá los contactos necesarios con el centro hospitalario de que se trate o con el facultativo a cargo, a fin de supervisar que el transporte y traslado del usuario sea el adecuado.

Se deja constancia que la prestación descrita será aplicable siempre que el evento ocurriera durante el transcurso del viaje dentro de territorio nacional y fuera a consecuencia de la detección de COVID-19 y/o SARS-CoV-2 mediante diagnóstico claro, agudo y debidamente acreditado con test RT-PCR o similares a éste en cuanto a especificidad y sensibilidad en detección.

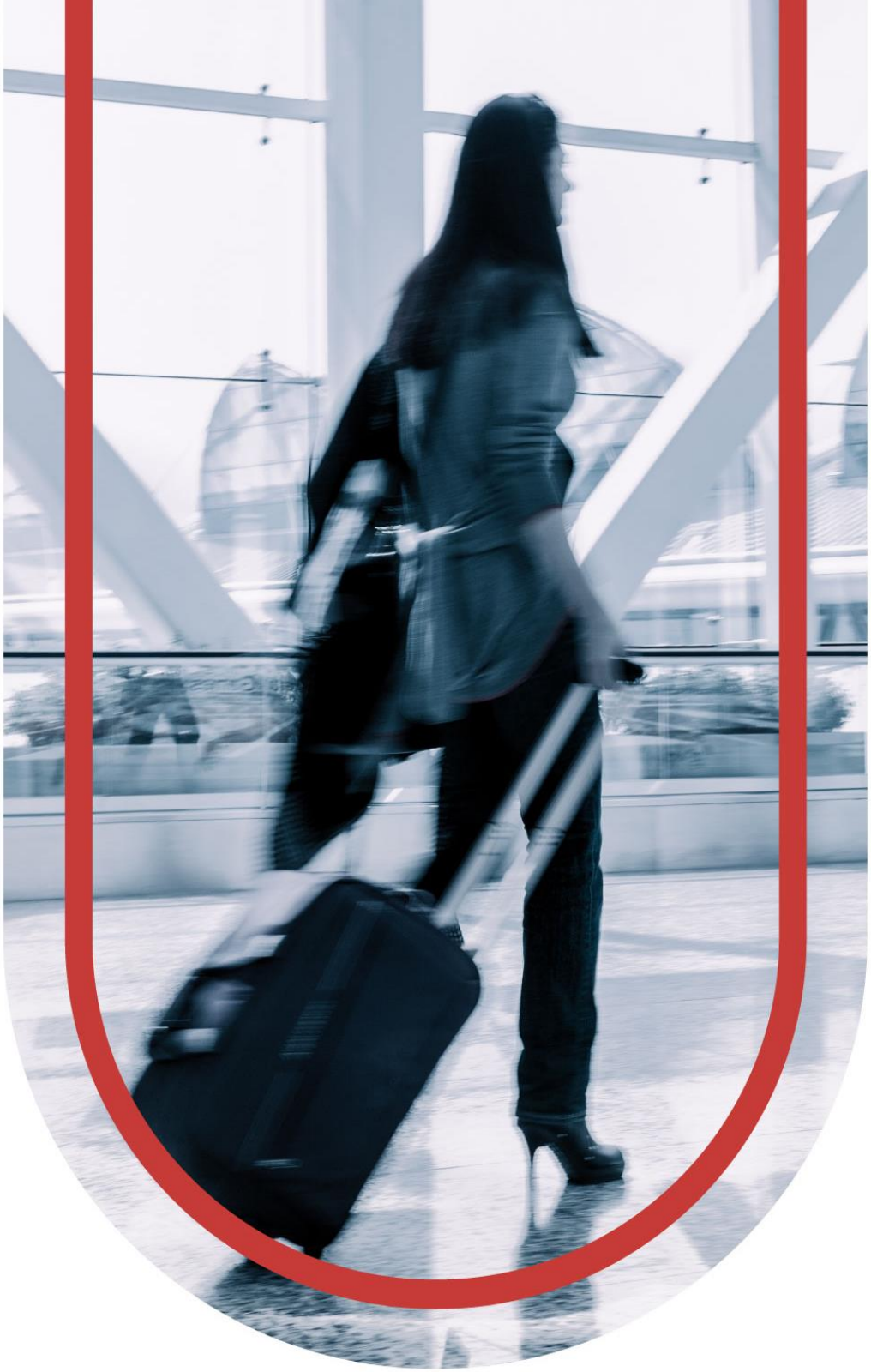
En cuanto a traslados que dependan de otras circunstancias o condiciones, se determinará su procedencia conforme a lo establecido en las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE y de si se encuentra incorporado al programa de Asistencia en Viaje Nacional específico contratado por el usuario.

4.- **EXCLUSIÓN DE GASTOS DE HOTEL:** No serán de cargo de MAPFRE ASSISTANCE los gastos de hotelería en que deba incurrir el usuario, cuando estos gastos estén relacionados, sean consecuencia de, por causa, con motivo u ocasión a cuarentenas preventivas u obligatorias impuestas en el lugar de destino respecto del cual el usuario hubiere programado su viaje, así como también a aquellos gastos incurridos por restricciones de movilidad ya sea en el lugar de origen o de destino.

Respecto de gastos de hotel por convalecencia u otras causas, se determinará su procedencia conforme a las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE y si se encuentra incorporado al programa de Asistencia en Viaje Nacional específico contratado por el usuario.

5.- **REPATRIACIÓN DE RESTOS MORTALES:** En caso de fallecimiento del Titular del voucher de Asistencia en Viaje respecto del cual sea acreditable causa de muerte por COVID-19 y/o SAS-CoV-2, la procedencia de la prestación de referencia dependerá exclusivamente de los protocolos de cadáveres, traslado de restos y repatriación emitidos por la Autoridad Sanitaria local competente del lugar en que se encontrara el domicilio permanente de éste en Chile.

6.- En todo lo no modificado por las presentes Condiciones Especiales, se mantendrán plenamente aplicables y vigentes las Condiciones Generales de Asistencia en Viaje MAPFRE ASSISTANCE disponibles en www.mapfre-assistance.cl.



MAPFRE | ASSISTANCE

Your travel. Our world

www.mapfre-assistance.cl