

## CONDICIONES GENERALES - ASISTENCIA EN VIAJES

### Contenido

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE.....	3
INTRODUCCIÓN.....	3
Aceptación del Beneficiario.....	3
Política de Anulación .....	4
Definiciones.....	5
BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE.....	8
VIGENCIA - VALIDEZ .....	9
Política para Extensión de Cobertura y/o Emisión en Destino .....	11
VALIDEZ GEOGRÁFICA .....	12
PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS .....	12
OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO.....	13
OBLIGACIONES ASUMIDAS POR THALO ASSIST LLC .....	15
MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS.....	16
DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS .....	16
Asistencia médica por accidente/enfermedad o condición médica no preexistente .....	16
Asistencia médica por COVID-19 .....	17
Asistencia médica por enfermedad preexistente .....	18
Medicamentos recetados.....	20
Emergencia dental .....	20
Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria .....	21
Repatriación funeraria.....	22
Gastos de hotel por convalecencia .....	22
Traslado de un familiar por hospitalización en 1º. Grado de consanguinidad .....	23
Médico virtual.....	23
Cancelación de viaje contratado .....	23
Pérdida de vuelo por cualquier motivo.....	26
Indemnización de vuelo demorado o cancelado .....	26
Regreso anticipado por siniestro grave en domicilio.....	26
Viaje de regreso por fallecimiento de familiar en 1º grado.....	27

Acompañamiento de menores de 15 años.....	27
Seguimiento de viaje/crucero.....	27
Sustitución de ejecutivo .....	28
AirHelp .....	28
Demora de vuelo = Salas VIP (por retraso mayor de 60 minutos) .....	28
Orientación en caso de extravío de equipaje/documentos.....	28
Compensación por demora en devolución de equipaje.....	29
Compensación por pérdida de equipaje en Línea Aérea .....	30
Compensación por daño de equipaje .....	32
Transferencia de fondos y transferencia de fondos para fianza legal en caso de accidente de tránsito.....	32
Asistencia legal por accidente de tránsito .....	33
Asistencia psicológica.....	33
Asistencia Concierge.....	33
Guardería de mascotas .....	33
Deporte amateur.....	35
Línea de consultas 24 horas .....	35
Transmisión de mensajes urgentes.....	35
<b>BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO .....</b>	<b>35</b>
Upgrade de asistencia médica por enfermedad preexistente .....	36
Upgrade por Coronavirus.....	38
Upgrade Deportes .....	39
Upgrade futura mamá .....	40
Upgrade de Cancelación Multi Causa.....	41
Cancelación de viaje por COVID-19.....	43
Upgrade Parque Temático .....	44
Upgrade asistencia para mascotas (cobertura por accidente, enfermedad y repatriación funeraria).....	46
Upgrade objetos personales .....	47
Upgrade protección tecnología.....	48
Upgrade Gestión de Crisis.....	49
<b>EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS.....</b>	<b>65</b>
<b>SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS .....</b>	<b>69</b>

CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE .....	70
RECURSO .....	70
RESPONSABILIDAD .....	71
CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN .....	71

## RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

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

## INTRODUCCIÓN

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

### Aceptación del Beneficiario

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación que se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del Plan, conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda **THALO ASSIST LLC**. El Beneficiario declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

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

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

Es claramente entendido y aceptado por el Beneficiario que los Planes de **THALO ASSIST LLC**, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es: un programa de seguridad social o de medicina prepagada, un servicio médico a domicilio o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento



definitivo de las dolencias del Beneficiario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por **THALO ASSIST LLC** se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad o condición médica clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad o condición médica no se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos Planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del Beneficiario y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

- Procedimientos médicos electivos.
- Efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia.
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **THALO ASSIST LLC** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del Plan elegido. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más Vouchers no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el Voucher que primero haya sido emitido.

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

### Política de Anulación

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

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

En caso de que la solicitud de anulación se notifique dentro de las 48 horas siguientes a la fecha de compra y previo al inicio de la vigencia del Voucher, la penalidad aplicada será del 5% de la prima pagada. En caso contrario, es decir, que la solicitud de anulación se realice posterior a este periodo, pero previo al



inicio de la vigencia del Voucher de Asistencia, la penalidad aplicada será del 50% de la prima pagada. En caso de que el Voucher de Asistencia haya iniciado su vigencia y/o haya tenido algún siniestro, no procederá ningún retorno o reintegro de prima bajo ningún concepto. Queda a discreción únicamente de **THALO ASSIST LLC** cualquier otra decisión diferente a la aquí expresada. Esta medida, aplica para los Planes Viajes por día o Viaje simple, Anuales Multiviajes y Larga Estadía. En el caso de los Planes Estudiantiles aplican las mismas condiciones anteriormente mencionadas, pero en este caso la penalidad será el 50% de la prima pagada.

## Definiciones

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

### A

- **Accidente:** es el evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos y visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del Beneficiario se encuentran excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Beneficiario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del Plan adquirido.
- **Accidente Grave:** aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. En general todo accidente en el cual esté en riesgo la vida del paciente.

### C

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

- **Central de Servicios de Asistencia:** es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o prestaciones a brindarse o prestarse en virtud de las presentes condiciones generales que están relacionados con temas médicos.

## D

- **Departamento Médico:** grupo de profesionales médicos de **THALO ASSIST LLC** que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.
- **Deportes Amateur:** es el practicado por aficionados, por ocio y/o actividades recreativas.
- **Deportes Profesionales:** es el practicado con o sin ánimo de lucro, realizado en cualquier tipo de competencia como Intercolegiados, torneos, campeonatos, deportes que supongan un alto riesgo, entre otros.

## E

- **Enfermedad o Condición Médica Aguda:** proceso corto y relativamente severo de la alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
- **Enfermedad Congénita:** patología presente o existente desde antes del momento de nacer.
- **Enfermedad Crónica:** todo proceso patológico continuo, repitente y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.
- **Enfermedad o Condición Médica Preexistente:** todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el Beneficiario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del



organismo del Beneficiario antes de haber iniciado el viaje. Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos son: los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, y otras. Los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

- **Enfermedad o Condición Médica Recurrente:** regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad o condición luego de haber sido tratada.
- **Enfermedad o Condición Médica Repentina o Imprevista:** enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Beneficiario del servicio de asistencia médico para viajes **THALO ASSIST LLC**.
- **Enfermedad Grave:** es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestadas por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible es decir cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad y requiera o no la asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida.

## F

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

## G

- **Gastos de Primera Necesidad:** gastos realizados por la compra de elementos de uso personal e intransferible. Se entienden por estos, única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos,



elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje. Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura.

## M

- **Médico Tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **THALO ASSIST LLC** que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.

## P

- **Paciente Estable:** que no presenta variación de su estado de salud y suele hacer referencia a que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.
- **Plan o Producto de Asistencia:** Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Beneficiario.
- **Plazo o Período de Carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del Voucher, siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

## T

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

## V

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

## BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El Beneficiario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el Plan de Asistencia y es la sola beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de Plan adquirido, fecha



a partir de la cual el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día.

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

El Beneficiario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 horas del último día de su aniversario 85. A partir de esa fecha el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 84 años hasta el día anterior a cumplir los 85 años.

## VIGENCIA - VALIDEZ

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los Planes de un servicio de asistencia médica **THALO ASSIST LLC**, incluyendo éste, es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho Plan, estando el pasajero fuera de su lugar habitual de residencia, hasta las 24 (23.59) horas del día del fin de dicha validez ambas fechas reflejadas en el Voucher adquirido por el Beneficiario. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

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

**NOTA: los Planes “Estudiantiles” sólo podrán ser adquiridos por personas que actualmente estén estudiando o que vayan a cursar algún estudio, por ello se solicitará un certificado o carnet de escolaridad, estudiantil o de aceptación a una institución educativa a la hora de solicitar asistencia.**

Los Planes de asistencia “Anuales Multiviajes” tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el Beneficiario no podrá permanecer en cada viaje,



según lo indicado en el Plan de asistencia del producto que haya adquirido, más de 30, 45, 60 o 90 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia. La Central de Servicios de Asistencias de **THALO ASSIST LLC** le pedirá al momento de atenderlo la copia de su pasaporte por fax o e-mail, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

Los Planes **THALO ASSIST LLC**, operan bajo la modalidad de días corridos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un Plan, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en los Voucher no son reembolsables. Una vez interrumpida la vigencia de un Plan, éste caduca y no puede reactivarse posteriormente.

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

En casos en que el Beneficiario se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por **THALO ASSIST LLC** en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

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

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de **THALO ASSIST LLC** una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o

expire el período de validez del Plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

### Política para Extensión de Cobertura y/o Emisión en Destino

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

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

El nuevo Plan de su servicio de Asistencia en Viajes y su correspondiente Voucher emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer Voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo Plan y/o Voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por **THALO ASSIST LLC** o por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer Voucher pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo Voucher y por lo tanto no será asumida por **THALO ASSIST LLC**.

En caso de que el Beneficiario solicite la extensión/renovación de su Voucher original luego de que dicho Voucher haya finalizado su vigencia, o, que el Beneficiario desee comprar un Voucher luego de haber iniciado su viaje y se encuentre fuera de su país de residencia, dicho Voucher será expedido con un



periodo de carencia de tres (3) días para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de beneficios del Plan seleccionado. Lo anterior, procede únicamente tras haber recibido la autorización expresa de **THALO ASSIST LLC** para dicha emisión.

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

## VALIDEZ GEOGRÁFICA

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

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

## PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS

De necesitar asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Beneficiario contactará a la Central de Servicios de Asistencia **THALO ASSIST LLC**. Para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Beneficiario debe solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados por los países indicados.

En caso tal de existir cobro por llamar a la Central de Servicios de Asistencia, **THALO ASSIST LLC** le reembolsará al Beneficiario el costo de la llamada; para ello solicitamos guardar el comprobante o factura por el pago de dicha llamada, donde esté reflejado el cobro a alguno de los números indicados abajo.

Es obligación del Beneficiario siempre llamar y reportar la emergencia. En los casos en que el Beneficiario no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. Para los casos en que el Beneficiario se encuentre en altamar, y



por ende impedido de comunicarse con la Central de Asistencias, deberá informar el hecho médico hasta 24 horas después de desembarcado en el primer puerto al que arribe. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Beneficiario.

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

**NOTA: Los teléfonos Toll Free (0800) se deberán marcar tal cual como aparecen desde teléfonos fijos. En caso que el país donde se encuentre no tenga un teléfono Toll Free, se deberá llamar a través de la operadora internacional del país donde se encuentre el Beneficiario solicitando cobro revertido al teléfono de Estados Unidos indicado en la tabla superior, así mismo, a través de medios electrónicos como E-mail, WhatsApp y Skype.**

## OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

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

1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el Plan de la Voucher de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos.

2. Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible, aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que **THALO ASSIST LLC** no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Servicios de Asistencia.
3. El Beneficiario acepta que **THALO ASSIST LLC** se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Beneficiario acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.
4. Si el Beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Servicios de Asistencia antes de ser asistido, el Beneficiario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Beneficiario a reclamar o solicitar indemnización alguna.
5. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Servicios de Asistencia y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera.
6. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por **THALO ASSIST LLC** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.
7. En todos aquellos casos en que **THALO ASSIST LLC** lo requiera, el Beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que el centro médico solicitará firmar y devolverá por fax a la Central de Servicios de Asistencia. Así mismo, el Beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a **THALO ASSIST LLC** a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de enfermedades o condiciones preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los Beneficiarios diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la

toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

**NOTA: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica y Europa, debido a razones de estandarización informática la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios suelen enviar facturas y/o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de que las cuentas o facturas haya sido pagadas y saldadas. En caso de que ello ocurra, el Beneficiario deberá contactar la oficina de la Central de Servicios de Asistencias marcando los números proporcionados anteriormente o escribiendo a [claims@ilsols.com](mailto:claims@ilsols.com) y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el proveedor.**

## OBLIGACIONES ASUMIDAS POR THALO ASSIST LLC

1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el Plan contratado durante la vigencia del Voucher.
2. **THALO ASSIST LLC** queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, **THALO ASSIST LLC** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
3. **THALO ASSIST LLC** se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes Condiciones Generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por **THALO ASSIST LLC**, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

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

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

## MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

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

## DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

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

### Asistencia médica por accidente/enfermedad o condición médica no preexistente

- **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.
- **Medico a Domicilio:** En los casos en que por recomendación médica y de acuerdo a la disponibilidad de este servicio en la zona, se programará



la visita de un médico a domicilio para tratar condiciones médicas agudas e imprevistas no preexistentes.

- **Atención por Especialistas:** Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **THALO ASSIST LLC** o por el médico tratante de la central.
- **Exámenes Médicos Complementarios:** Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
- **Internaciones:** De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de **THALO ASSIST LLC** así lo prescriba, se procederá a la internación del Beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirá cama y/o alimentación en el hospital o clínica para una persona acompañante.
- **Intervenciones Quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Beneficiario a su país de origen.
- **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia se autorizará este servicio.

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

### Asistencia médica por COVID-19

El Beneficiario deberá siempre y sin excepción entrar en contacto con la Central de Emergencias, quienes a su vez coordinarán una cita virtual por Telemedicina y, de acuerdo al dictamen brindado por el Departamento Médico, si el Beneficiario presenta sintomatología relacionada al COVID-19, la

Central de Asistencias coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de cobertura indicado en el voucher. Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo el mismo tope:

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

ESTE BENEFICIO NO OPERARÁ A MANERA DE REEMBOLSO.

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

A partir de octubre 2022

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

### Asistencia médica por enfermedad preexistente

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate específicamente la cobertura para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su voucher. La cobertura proporcionada para enfermedades crónicas y/o preexistentes contempla las siguientes eventualidades:

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



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

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

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

Las lesiones sufridas durante un acto ilícito, no están bajo nuestra cobertura.

#### Obligaciones del beneficiario:

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

1. Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluya cobertura de asistencia de emergencia para condiciones preexistente, sufren alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.
2. El beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.
3. Las personas que deseen contratar un plan “Multiviajes Preexistencia” deberán presentar antes de la emisión del Voucher, un certificado donde se indique que su seguro médico en país de origen se encuentra activo al momento del viaje y continuará activo después de la fecha de finalización del mismo. Este documento debe ser recibido siempre en la Central de Asistencias tras la emisión del Voucher. La no presentación de este documento podrá anular automáticamente el plan.



4. Para poder acceder a esta cobertura el beneficiario deberá haber estado estable por más de 12 meses.

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

### Medicamentos recetados

En los límites de cobertura, **THALO ASSIST LLC** se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia hasta los montos establecidos en los topes de cobertura del plan contratado. Los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia serán reintegrados, dentro de los límites de cobertura y una vez retornado al país de origen, y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra, de la copia original del dictamen o informe médico en donde indique claramente el diagnóstico recibido, así la fórmula o receta médica. Recomendamos a los Beneficiarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por **THALO ASSIST LLC**, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia. Se encuentran también excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de **THALO ASSIST LLC**.

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

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

### Emergencia dental

En los límites de cobertura, **THALO ASSIST LLC** se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y/o a la extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma



únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de la cobertura.

### Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria

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

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

Cuando el Departamento Médico de **THALO ASSIST LLC** en común acuerdo con el Médico Tratante estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y/o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso de la ciudad de residencia o de compra de la tarjeta. **THALO ASSIST LLC** se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje o la compra de uno nuevo si el original se tratase de un tiquete sin posibilidad de cambio. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio



de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de **THALO ASSIST LLC** desde el lugar de internación hasta su lugar de residencia, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador, acompañamiento médico, etc.

No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su voucher.

### Repatriación funeraria

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia del Voucher **THALO ASSIST LLC** a causa de un evento no excluido en las Condiciones Generales. **THALO ASSIST LLC** organizará y sufragará la repatriación funeraria tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el lugar de ingreso a la ciudad de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Si el derechohabiente lo desea, dentro de esta misma cobertura, puede optar por la cremación del cuerpo y también estarán incluidos todos los trámites administrativos a los que haya lugar y traslado de cenizas hasta la ciudad de residencia habitual del fallecido.

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

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

### Gastos de hotel por convalecencia

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y que a su



salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, **THALO ASSIST LLC** cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 10 (diez) días. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirán los gastos para una persona acompañante.

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

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

### Traslado de un familiar por hospitalización en 1º. Grado de consanguinidad

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

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

### Médico virtual

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

### Cancelación de viaje contratado

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



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

1. Contratar el plan con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero. Siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o naviera.
2. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.
3. Presentar toda la documentación que **THALO ASSIST LLC** considere para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver requisitos específicos en los casos de cruceros abajo señalados).
4. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

**NOTA: para los planes Anuales Multiviajes la cancelación se renovará cada vez que el Beneficiario viaje según indique el plan de asistencia del producto que haya adquirido y aplica siempre y cuando se cumplan los requisitos establecidos para ser acreedor de este beneficio en cada viaje. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.**

### **Cancelación de un viaje de Crucero antes de su inicio:**

El Beneficiario deberá en este caso:

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

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

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

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

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

### Pérdida de vuelo por cualquier motivo

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

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

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

### Indemnización de vuelo demorado o cancelado

Si el vuelo del Beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente, y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, **THALO ASSIST LLC** reintegrará hasta el tope de cobertura convenido en razón de gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizadas durante la demora y contra la presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Beneficiario.

Este beneficio no se brindará si el vuelo fuese en un aeropuerto ubicado en las proximidades de la ciudad de residencia habitual así la distancia sea superior a 100 km o dentro de la ciudad de residencia habitual del Beneficiario; tampoco si el Beneficiario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea.

### Regreso anticipado por siniestro grave en domicilio

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Beneficiario, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, **THALO ASSIST LLC** tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el Beneficiario se encuentre hasta el aeropuerto más cercano al hogar del Beneficiario en la ciudad de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Servicios de Asistencias el original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. El



Beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

### Viaje de regreso por fallecimiento de familiar en 1º grado

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

### Acompañamiento de menores de 15 años

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

### Seguimiento de viaje/crucero

**THALO ASSIST LLC** se hará cargo del costo de un boleto en clase económica, un solo sentido, desde el puerto de embarque hasta el siguiente puerto de escala del crucero contratado. Esto bajo las siguientes situaciones:

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

Este beneficio se paga como reembolso, previa acreditación de los documentos que soporten las situaciones descritas.

### Sustitución de ejecutivo

En el caso que el Beneficiario se encontrara en viaje de negocios en el extranjero y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, **THALO ASSIST LLC** se hará cargo del pasaje en clase turista, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta un máximo de USD 80 (ochenta dólares) diarios durante cinco (5) días.

### AirHelp

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

**NOTA: Todas las solicitudes están sujetas a los términos y condiciones de la compañía AirHelp en el siguiente link:**

**<https://www.airhelp.com/es/terminos/>**

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

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

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

### Orientación en caso de extravío de equipaje/documentos

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



## Compensación por demora en devolución de equipaje

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

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

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

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

En caso de demora de equipaje, siga estas instrucciones:

1. Inmediatamente constatada la falta de equipaje diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes. Solicite y complete el formulario P.I.R Property Irregularity Report.
2. Antes de abandonar el aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

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

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



**NOTA: la compensación por demora en devolución de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.**

Compensación por pérdida de equipaje en Línea Aérea

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

- Que la línea aérea y la Central de **THALO ASSIST LLC** hayan sido notificadas del hecho por el Beneficiario antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional, este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. **THALO ASSIST LLC**, no indemnizará a los Beneficiarios de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.
- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.
- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Beneficiario la indemnización prevista por ella. **THALO ASSIST LLC** no podrá indemnizar al Beneficiario cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.
- No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte terrestre en el extranjero.
- La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de



billetes de cada uno, así como el número de voucher. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.

- En caso que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, **THALO ASSIST LLC** procederá a abonar al Beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

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

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

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

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

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

**NOTA: La indemnización al Beneficiario será suplementaria o complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el voucher correspondiente al plan THALO ASSIST LLC adquirido. En caso de indemnización complementaria, el importe de la misma se determinará como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto que se determine conforme a lo estipulado en el plan adquirido, y siempre hasta el límite máximo indicado por este concepto en el voucher. No será válida**

**compensación alguna si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el voucher para este concepto. Por otra parte, la compensación por pérdida de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.**

### Compensación por daño de equipaje

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

Para hacer efectivo este beneficio debe verificarse que la rotura haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al Beneficiario al desembarcar, debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias de **THALO ASSIST LLC** dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro y el Beneficiario deberá presentar a **THALO ASSIST LLC** el comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea o naviera y los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje.

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

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

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

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



### Asistencia legal por accidente de tránsito

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

### Asistencia psicológica

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

### Asistencia Concierge

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

### Guardería de mascotas

#### Vigencia:

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

#### Condiciones del servicio:

Cuando el Beneficiario del contrato, no tenga la posibilidad de dejar su mascota en su domicilio, en virtud de que realizará un viaje Internacional, **THALO ASSIST LLC** brindará el servicio de hotel para su mascota. Para efecto de estas condiciones generales del servicio debe entenderse como mascotas únicamente Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las exclusiones del presente servicio. Para la recepción de la Mascota es necesario e indispensable llevar el alimento suficiente para los días de hospedaje, así como



la especificación de la proporción por día, esto para prevenir cambios en su hábito alimenticio y/o complicaciones gastrointestinales.

Requisitos para admisión de la mascota:

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

Límite de eventos y cobertura territorial:

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

Exclusiones del servicio:

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



### Instrucciones de uso:

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

### Deporte amateur

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

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

### Línea de consultas 24 horas

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

### Transmisión de mensajes urgentes

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

## BENEFICIOS ADICIONALES DE COMPRA OPCIONAL POR EL BENEFICIARIO

Los Beneficiarios tendrán la opción de adquirir adicionalmente, pero no por separado, beneficios adicionales a los establecidos para cada plan de asistencia

en particular de **THALO ASSIST LLC**, mediante el pago de un complemento al precio del plan original, todo ello de acuerdo con lo establecido y precios de la oferta pública en la plataforma web de **THALO ASSIST LLC**.

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

### Upgrade de asistencia médica por enfermedad preexistente

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

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

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

Se excluye de esta cobertura toda enfermedad relacionada con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, el virus del papiloma humano tricomonas vaginalis, tricomoniasis,

virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.

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

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

Obligaciones del Beneficiario:

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

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

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

## Upgrade por Coronavirus

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

1. Gastos de Hotel y alimentación hasta por 15 días.
2. Traslado de un familiar por hospitalización, siempre y cuando el médico tratante autorice la visita hospitalaria o acompañamiento en el hotel.
3. Diferencia de Tarifa o penalidad por viaje de regreso retrasado o anticipado del titular.
4. Cancelación de viaje contratado por asistencia intra hospitalaria de Covid-19 y Garantía de Cancelación e Interrupción de Viaje por Diagnostico positivo de Covid-19 que impida el viaje en las fechas designadas del viaje.
5. Asistencia a través de telemedicina durante el aislamiento obligatorio, para monitoreo del estado de salud del paciente.
6. Soporte emocional a través de tele psicología.

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

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

El producto tendrá un tope de USD 20.000 para grupos.

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

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

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

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

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

NOTA 3: Límite de edad 70 años.

### Upgrade Deportes

**THALO ASSIST LLC** se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa de alto riesgo, en competencias prácticas profesionales (hasta el tope de su cobertura médica contratada sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes:

#### Categoría 2:

Aeromodelismo, Ajedrez, Atletismo, Atletismo, Bádminton, Baloncesto, Balonmano, Básquetbol en silla de ruedas, Béisbol, Billar Pool, Bochas, Bolos, Buceo autónomo, Cabalgata (con silla y accesorios de protección), Caminata rápida (Power Walking), Cámping, Canotaje Británico, Carrera de campo o de montaña, Carrera de Velocidad, Ciclismo, Ciclismo en Pista, Críquet, Crochet, Danza clásica, Danza moderna, Dardos, Disco Volado, Entrenamiento canino, Esquí acuático, Fisicoculturismo, Fútbol, Fútbol de mesa, Fútbol de salón, Fútbol sala, Gateball, Gimnasia, Gimnasia artística, Gimnasia rítmica, Golf, Hockey sobre hierba, Hockey sobre patines, Hooverball (balón medicinal), Juego de tejo, Kayak, Lacrosse, Lanzador de herradura, Lucha de Cuerda, Maratones, Natación, Natación Sincronizada, Netball, Observación de aves, Pádelbol, Paintball, Paravelismo, Patinaje Artístico, Patinaje en línea, Patinaje sobre hielo, Patinaje sobre ruedas, Pesca, Pesca en aguas profundas, Petanca, Raquetbol, Rutas a caballo (Senderismo), Saltar la cuerda, Snooker, Softball, Squash, Tchoukball, Tenni, Tennis de Mesa, Tiro al arco, Trekking (baja montaña) Hasta 1000 m, Voleibol, Waterpolo, Wushu, Yoga, Pickleball.

#### Categoría 3:

Agility Canino, Alpinismo, Bicicleta acuática, Bobsleigh, Buceo, Bumerang, Cabalgata (sin silla), Carrera de caballos, Caza, Cesta punta, Ciclismo de carretera, Concurso hípico, Curling, Danza Callejera, Deportes ecuestres, Duatlón, Equitación, Esgrima, Esquí, fútbol americano, Fútbol bandera, Fútbol galés, Gimnasia aeróbica, Gimnasia en trampolín, Gimnasia en trampolín, Hockey, Hockey sobre hielo, Hockey Subacuático, Karting, Lanzamiento de peso, Log Rolling, Long Jump, Montañismo y Escalada, Moto acuática, Patinaje de Velocidad, Pesca Deportiva, Porrimos (Animadoras), Rafting en el río, Remo, Roller Derby, Sailing (Navegación), Scooter (Deporte), Skateboarding, Snorkel



en agua, Surf a Vela, Surf de rodillas, Tree Topping, Trekking (media montaña) Desde 1000 m hasta 1500 m, Trineo, Trineo de Asfalto, Tubing, Vela, Vela Terrestre.

#### Categoría 4:

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

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

#### Upgrade futura mamá

Toda persona embarazada que desee comprar un plan de asistencia de **THALO ASSIST LLC**, lo podrá hacer mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:

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

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

### Upgrade de Cancelación Multi Causa

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

**THALO ASSIST LLC** cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje. Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

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

1. Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.
2. Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **THALO ASSIST LLC**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
3. Presentar, hasta 30 días calendario después del día de finalización de la vigencia del voucher, toda la documentación que **THALO ASSIST LLC** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero



no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

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

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

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos, hermanos, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
4. Cuarentena médica como consecuencia de suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación de asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestar servicio militar, médico o público.
7. Por epidemia, desastre natural o cenizas volcánicas. En el caso de los productos Crucero no será contemplada como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio, las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.
8. Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedor es de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

9. Las agudizaciones imprevistas de enfermedades preexistentes. En cuyo caso el pasajero con dicha enfermedad preexistente deberá haber permanecido estable, sin episodios, durante un periodo mínimo de 6 meses previos al viaje. **THALO ASSIST LLC** se reserva el derecho de solicitar la historia clínica original del pasajero previa a la fecha en que éste manifiesta la agudización de la enfermedad.
10. Las complicaciones de embarazos.
11. Cancelación de boda.
12. Entrega de niño en adopción.
13. Parto de emergencia.

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

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

**NOTA: Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del voucher. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.**

### Cancelación de viaje por COVID-19

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

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

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

**NOTA #1: No aplica para Beneficiarios mayores de 70 años. No tendrán cobertura solicitudes de Cancelación de viaje, si la misma se llegase a dar por un cierre de fronteras por parte del Gobierno de origen o destino. Adicionalmente, si el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador turístico le ofrece al Beneficiario la opción de dejar abiertas las**



**fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Beneficiario rechaza dicha opción, no habrá lugar a reembolso por gastos incurridos.**

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

### Upgrade Parque Temático

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

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

- Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores a la compra del ticket de entrada al Parque Temático.
- Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a **THALO ASSIST LLC**. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el ticket del Parque Temático, para no incrementar la penalidad que este le vaya a aplicar.
- Presentar toda la documentación que **THALO ASSIST LLC** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de ingreso al Parque Temático, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
- En caso de planes “Anuales Multiviaje”, este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.



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

1. Cierre del parque temático a consecuencia de condiciones climáticas, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.
2. Cancelación de ingreso al Parque Temático por enfermedad grave o accidente del Beneficiario, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente. Es indispensable comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.
3. Cierre del Parque Temático por causa directa del parque, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.
4. Cancelación por enfermedad grave o fallecimiento de acompañante (siendo el enfermo menor de edad o la condición del acompañante no permita el ingreso al parque), el (los) acompañante(s) deberán tener una relación en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedores de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se vieses obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente, deberán comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.
5. Cancelación por accidente de tránsito o avería de vehículo, en caso que el Beneficiario tenga un accidente de tránsito o un evento relacionado con el medio de transporte por el cual se esté desplazando al Parque Temático, por ello deberá presentar Reporte Policial del accidente o comprobante de la compañía que lo auxilió en caso de avería o inconveniente del auto.
6. Interrupción o cancelación de viaje, el beneficiario debe poseer la cobertura de cancelación o interrupción de viaje dentro de su plan de asistencia y si cumple con alguno de las causas podrá acceder a este numeral para recibir el reembolso de sus tickets. Por lo anterior, es obligación del Beneficiario cumplir con el literal "a" y en caso de no tener contratado un plan de asistencia no podrá hacer uso del beneficio.

**NOTA: Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del voucher. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.**



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

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

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

Requisitos particulares a este beneficio:

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

Exclusiones particulares a este beneficio:

- a. No se cubrirá ningún tipo de controles, exámenes investigativos, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que no sean de emergencia.
- b. Vacunas y/o desparasitación.
- c. Enfermedades resultantes de la falta de desparasitación o vacunas.
- d. Mascotas en gestación.
- e. Mascotas que, al momento del viaje, se presenten enfermas.



- f. Mascotas en tratamiento médico.
- g. Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años de edad.
- h. Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- i. Mascotas que no cumplan con las normas y requerimientos legales para traslado internacional.
- j. Pueden aplicarse otras exclusiones mencionadas en el contrato principal.

## Upgrade objetos personales

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

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

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

- a. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.
- b. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
- c. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.
- d. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de transporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.
- e. Factura de compra de elementos de primera necesidad, entendiéndose por los mismos: única y exclusivamente: ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón -líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje.

Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de cobertura. La fecha

de la compra de estos elementos debe ser posterior a la de la erradicación de la denuncia policial.

Se consideran exclusiones a esta cobertura:

- i. No se cubrirán objetos personales o equipajes que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontrasen en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave en el caso de caravanas o que haya evidencia de que el robo fue efectuado con violencia o utilizando la fuerza.
- ii. No se cubrirá equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar seguro y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
- iii. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
- iv. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.
- v. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
- vi. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
- vii. Casos en los que el beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

**NOTA: este beneficio no es acumulable con otros.**

**Upgrade protección tecnología**

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

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

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

5. Factura por reposición del objeto robado, por uno de la misma marca y referencia, con fecha posterior a la de la radicación de la denuncia policial.

**NOTA: este beneficio no es acumulable con otros.**

### Upgrade Gestión de Crisis

Las reglas y condiciones contenidas en este documento gobiernan las condiciones de provisión de servicio de FocusPoint International bajo su plan de servicio de asistencia de viaje y gestión de crisis, llamado Crisis Assistance Plus "CAP™" powered by FocusPoint International (a continuación, referida como "THALO ASSIST LLC" y donde sea relevante "CAP™"). Por lo tanto, es importante que lea cuidadosamente las reglas y condiciones y guarde estas condiciones con sus documentos de viaje para comprender totalmente los servicios de (CAP™) y como acceder a ellos de manera adecuada. CAP™ ofrecido por **THALO ASSIST LLC** es un plan de asistencia de viaje y gestión de crisis, no una póliza de seguro. (CAP™) no reembolsa ni indemniza a los clientes por cualquier gasto incurrido directamente por un cliente y/o en nombre de un cliente.

Usted reconoce y acepta que en todo momento respecto a todas las alertas e instrucciones de seguridad proporcionadas por (CAP™) y adicionalmente toma todas las precauciones relevantes y cumplirá con las reglas generales sobre seguridad. Nada en el contenido de este documento o el servicio brindado pretende reemplazar su propio asesoramiento de riesgo, sentido común o principios generales sobre buenas prácticas y seguridad personal. Usted reconoce y acepta que, aunque puede que no haya ninguna alerta activa para una zona esto no significa que la zona es segura, y la seguridad general debe ser siempre una preocupación. Cualquier persona que, con intención de defraudar o saber que está proporcionando una solicitud de asistencia fraudulenta, conteniendo una declaración falsa o deceptiva está cometiendo fraude.

Este contenido y servicio constituyen una herramienta que se utiliza para la gestión de riesgo y el asesoramiento de riesgo (por ejemplo, para viajeros). (CAP™) no puede garantizar que toda la información y actualizaciones son completas, adecuadas y libres de errores. (CAP™) renuncia a toda responsabilidad y no se responsabiliza ni de manera civil u administrativa por agravio (incluyendo negligencia), deber legal, pre-contrato o de otra manera que surja de o en relación con la prestación de servicios. los usuarios siempre deben evaluar las recomendaciones y los datos del servicio de forma individual.



Un número del plan de asistencia de viajes de (CAP™) ofrecido por **THALO ASSIST LLC** se proporciona después de la activación de protección. Los clientes de **THALO ASSIST LLC** deben estar disponibles para confirmar que el plan está activo y es elegible para la respuesta.

Cualquier y toda asistencia proporcionada a un cliente **THALO ASSIST LLC** se hace a la sola discreción del consultor (CAP™) y FocusPoint International.

#### Descripción de los servicios de asistencia de gestión de crisis:

(CAP™) ofrecido por **THALO ASSIST LLC** es un plan de asistencia de viaje ejecutado exclusivamente por FocusPoint International, inc. a los clientes de **THALO ASSIST LLC** se les proporciona una serie de beneficios (incluidos a continuación) y asistencia para una amplia gama de crisis (definidas en el presente documento) que afectan directamente o tienen el potencial de afectar a un cliente durante un período de viaje calificado. los beneficios de asistencia de viajes de **THALO ASSIST LLC**, basados en el tipo de plan comprado, incluyen:

CAP Advantage ofrecida por “**THALO ASSIST LLC**” (tecnología / monitoreo de viajes / acceso a la información del deber del cuidado)

#### Beneficios / características:

- Aplicación móvil con rastreo de viaje vía GPS.
- Interfaz de posición geográfica del viajero basada en ubicación a tiempo real.
- Botón de emergencia de un solo toque.
- Comunicaciones bidireccionales.
- Botón de registro durante eventos de crisis/emergencia.
- Rastreo y/o seguimiento a cada usuario definido.
- Información/inteligencia de riesgos de viaje.
- Gestión de itinerarios de viaje.
- Portal de administrador de riesgo de viajes vía web.
- Beneficios de (CAP™) ofrecido por **THALO ASSIST LLC**: sin costo adicional para usted.
- Línea directa de asistencia 24/7.
- Consulta de crisis (vía telefónica).
- Transmisión de mensajes de emergencia.
- Referencias legales.
- Asesoramiento y asistencia para recuperación de documentos extraviados.
- Acceso a intérpretes.



- Alertas de viaje relacionadas con la salud y seguridad (si las selecciona durante el proceso de compra).
- Prestación de servicio de asistencia y manejo de crisis que nosotros le brindamos a usted sin costo adicional: con gastos completamente cubiertos.
- Respuesta a las amenazas de violencia política (ampliada para incluir las amenazas civiles causadas por disturbios, huelgas y conmoción civil).
- Respuesta al terrorismo.
- Respuesta a la desaparición de personas.
- Respuesta a los desastres naturales.
- Respuesta a la amenaza de pandemias.

Durante el período del plan, los clientes **THALO ASSIST LLC** tienen acceso al centro de respuesta a crisis (CRC) 24 horas del día, los 7 días de la semana; donde recibirán asesoramiento y (si es necesario según determinación del consultor (CAP™) servicios de respuesta a una crisis en el país de viaje que afecta directamente al cliente **THALO ASSIST LLC**; por el evento de crisis cubierto.

#### Definiciones:

Cliente(s) **THALO ASSIST LLC** protegidos por (CAP™):

La persona(s), definida en la confirmación de compra del plan, orden de trabajo, o acuerdo de servicio, quien es protegida por el consultor de crisis bajo los términos de este plan de servicio.

Para los efectos de este plan de asistencia de viaje y gestión de crisis, una crisis significa cualquier momento decisivo, inestable o crucial, que se produzca durante el período de viaje del cliente, resultante de un evento imprevisto, que haya causado directamente o tenga el potencial de causar graves daños corporales, detención, o muerte a un cliente de **THALO ASSIST LLC**. cualquier crisis o crisis que surja de, sobre la base de, o atribuible a, eventos relacionados, continuos o repetidos se considerará una crisis única para los efectos de este plan de asistencia de viaje.

#### Crisis:

Para los efectos de este plan de asistencia de viaje y gestión de crisis, una crisis significa cualquier momento decisivo, inestable o crucial, que se produzca durante el período de viaje del cliente, resultante de un evento imprevisto, que haya causado directamente o tenga el potencial de causar graves daños corporales, detención, o muerte a un cliente CAP. Cualquier crisis o crisis que surja de, sobre la base de, o atribuible a, eventos relacionados, continuos o



repetidos se considerará una crisis única para los efectos de este plan de asistencia de viaje.

#### Consultor de crisis:

(CAP™) FocusPoint International, inc. y sus agentes / consultores designados o autorizados, que brindan servicios exclusivamente para responder a un evento de crisis de un cliente **THALO ASSIST LLC**. Amenaza de violencia política

La amenaza de acción diseñada para influir el gobierno o una organización gubernamental internacional o intimidar al público, o una sección del público; para promover una causa política, religiosa, racial o ideológica. para los efectos de este plan de asistencia de viaje, una amenaza política se extiende a las amenazas civiles causadas por disturbios, huelgas o conmoción civil.

#### Terrorismo:

Terrorismo significa un acto, incluyendo, pero no limitado al, uso de la fuerza o la violencia y/o la amenaza de cualquier persona o grupo o grupo de personas, ya sea actuando solo o en nombre de o en relación con cualquier organización o gobierno, cometido con fines políticos, religiosos, ideológicos o similares, incluyendo la intención de influir en cualquier gobierno y / o para poner al público, o cualquier sección del público, en temor.

- Desaparición de personas.
- Desaparición significa la pérdida completa e inesperada de contacto con un cliente **THALO ASSIST LLC** durante el viaje durante un período superior a 48 horas.
- Rescate monetario.
- Dinero u otros objetos de valor, incluido el efectivo, los instrumentos monetarios, los lingotes o el valor justo de mercado de cualquier valor o propiedad.
- Desastres naturales.
- Cualquier evento o fuerza de la naturaleza que tenga consecuencias catastróficas y cause daños o el potencial de causar una crisis a un cliente **THALO ASSIST LLC**. esto incluye una avalancha, deslizamiento de tierra, terremoto, inundación, incendio forestal o de arbustos, ciclón, huracán, tornado, tsunami, erupción volcánica u otros eventos naturales similares que dan lugar a una crisis así determinado por el consultor de crisis.
- Amenaza de pandemia.

Cualquier brote repentino de uno o más organismos causales pertenecientes al mismo género o especie que sea infeccioso o contagioso, al que el cliente



**THALO ASSIST LLC** esté expuesto fuera de su país de residencia o más de 150 kms, y que amenaza la vida o la salud a largo plazo de un cliente **THALO ASSIST LLC** y se generaliza afectando a toda una región, un continente o el mundo.

La enfermedad infecciosa o contagiosa del presente documento incluye, pero no se limita a, las definidas por el ministerio de salud, trabajo y bienestar relevante y/o la organización mundial de la salud (OMS)

#### Período de viaje:

Desde el momento en que un cliente **THALO ASSIST LLC** sale del puerto o aeropuerto en el país de su casa o lugar de negocios para viajar a un país extranjero, durante el período de viaje al extranjero o nacional más allá de los 150 kms especificado en la confirmación de compra del plan (fechas de inicio y finalización del viaje y según selección de compra de tipo de plan: 1) internacional u 2) nacional); pero no exceder 365 días consecutivos en un solo viaje.

#### Reubicación de emergencia:

(CAP™) organizará el transporte médico de un cliente **THALO ASSIST LLC** en caso de una emergencia médica. El transporte se realizará bajo supervisión médica y se llevará al centro médico más cercano que **THALO ASSIST LLC** determine para proporcionar una atención adecuada.

Como parte del transporte médico, (CAP™) hará todos los arreglos necesarios para el transporte terrestre o aéreo hacia y desde el hospital, así como los arreglos previos a la admisión, siempre que sea posible, en el hospital receptor. (CAP™) se encargará de que una(s) escolta(s) médica(s) acompañe al cliente **THALO ASSIST LLC** si es médicamente necesario.

#### Repatriación de restos mortales:

Si un cliente **THALO ASSIST LLC** muere, durante el periodo de viaje, a causa de un evento de crisis, (CAP™) organizará la autorización gubernamental necesaria, incluyendo el costo de cualquier embalsamamiento, la documentación requerida para un contenedor adecuado para el transporte, y la reparación de los restos, al país de residencia habitual del cliente **THALO ASSIST LLC**.

Avance/anticipo de los gastos médicos de emergencia (CAP™) avanzará/anticipará los gastos médicos hospitalarios de emergencia in situ dentro de un plazo razonable para el cliente **THALO ASSIST LLC**. Todo adicional a la cobertura máxima autorizada deberá ser confirmada y autorizada a través la tarjeta corporativa de la Empresa contratante del plan.



### Monitoreo médico:

Cuando se le notifique la emergencia médica de un cliente **THALO ASSIST LLC** como resultado de un accidente o enfermedad, el personal multilingüe de (CAP™) intentará ponerse en contacto con el cliente **THALO ASSIST LLC** y su personal médico asistente local para intentar obtener una comprensión completa de la situación del cliente **THALO ASSIST LLC** y controlar su condición. (CAP™) continuará monitoreando el estado del cliente **THALO ASSIST LLC**, y (CAP™) permanecerá en comunicación con la familia del cliente **THALO ASSIST LLC** hasta que se resuelva la emergencia médica del cliente **THALO ASSIST LLC**

### Servicios de traducción:

(CAP™) proporcionará traducción en todos los idiomas principales por teléfono.

### Transmisión de mensajes de emergencia:

(CAP™) intentará transmitir un mensaje urgente a la familia, amigos y/o socios comerciales del cliente **THALO ASSIST LLC**. Los mensajes se pueden conservar hasta 15 días después de conclusión del caso.

### Escolta de transporte:

(CAP™) organizará y pagará los gastos para que un familiar, acompañante o escolta de viaje, acompañe al cliente **THALO ASSIST LLC** durante una evacuación de emergencia o repatriación médicamente necesaria del cliente **THALO ASSIST LLC** cuando sea posible.

### Anticipo del pago de gastos pertenecientes a los servicios de transporte de emergencia:

Si un servicio no fuera cubierto en su totalidad por la cobertura de asistencia de gastos médicos confirmada por el cliente, **THALO ASSIST LLC** se pondrá en contacto con la Empresa que adquirió el servicio. Todo adicional a la cobertura máxima autorizada deberá ser confirmada y autorizada a través la tarjeta corporativa de la Empresa contratante del plan.

### Aplicación móvil con rastreo de viajes GPS:

Rastreo de dispositivos personales (teléfonos móviles inteligentes u otro aparato) basados en el consentimiento del usuario, que tienen la aplicación móvil '**THALO ASSIST LLC**' descargada desde apple y/o android app stores en dispositivos personales directamente vinculados a la aplicación **THALO ASSIST LLC**.



Interfaz de posición geográfica del viajero basada en ubicación a tiempo real:

Paneles y mapas intuitivos que proporcionan representaciones visuales de ubicaciones que experimentan diversos niveles de problemas de salud, clima o seguridad.

Botón de emergencia de un solo toque:

Botón de asistencia de un solo toque ubicado dentro de la aplicación móvil para conectarse instantáneamente al centro de respuesta a crisis para solicitar asistencia de emergencia.

Comunicaciones bidireccionales:

Herramientas de comunicación sincronizadas con teléfonos, correo electrónico y sms, que permiten a los clientes recibir comunicaciones críticas del centro de respuesta a crisis, incluida la configuración de alertas de geocercas/geovardas que se pueden configurar utilizando la proximidad geográficamente específica de los viajeros, en relación con las amenazas en curso en dicha zona.

Botón de registro durante eventos de crisis/emergencia:

Botón de registro en la aplicación móvil con un solo toque para confirmar la ubicación, el estado de salud, bienestar, y seguridad de los clientes que utilizan la aplicación móvil '**THALO ASSIST LLC**'.

Rastreo/seguimiento definido por el usuario:

Funcionalidad en la aplicación para activar y desactivar el uso compartido de ubicaciones para obtener el máximo control sobre la privacidad personal antes, durante, o después de un viaje.

Inteligencia de riesgos de viaje:

Informes (versión web o vía aplicación móvil) de riesgo de país y ciudad basados en el destino del viaje del cliente **THALO ASSIST LLC**, incluyendo avisos y alertas puntuales previo y durante el viaje.

Gestión de itinerarios:

La capacidad de cargar información de itinerarios de viaje en el portal de riesgo de viaje basado conexión web y o transferencia de archivos.

Portal de administrador de riesgo de viajes vía web:

Plataforma web que proporciona a los clientes **THALO ASSIST LLC**: 1) gestión de perfiles individuales de viajeros 2) revisar alertas y avisos sobre ciertos países



o ciudades 3) solicitar asistencia; 4) enviar alertas a los viajeros; 5) investigar información de riesgo de país o ciudad de destino, con respecto resumen general, seguridad y salud, riesgos de desastres naturales, y ambiente político.

#### Servicios de consulta y respuesta de crisis:

Sujeto a las limitaciones de los servicios descritas en el presente documento, los planes de asistencia de viaje CAP ofrecido por **THALO ASSIST LLC** incluyen, sin costo adicional, consulta de crisis y (si es necesario, según lo determinado únicamente por (CAP™)) servicios coordinados de respuesta en el país durante un período de viaje calificado. con todos los eventos de crisis definidos en este documento, el objetivo de la asistencia proporcionada es lograr que los clientes **THALO ASSIST LLC** se aquí descritos en un evento de crisis que afecte o tenga el potencial de afectar a un cliente **THALO ASSIST LLC** durante un período de viaje de clasificación. los servicios coordinados de respuesta en el país para los eventos de crisis definidos en este documento se proporcionan a la sola discreción de (CAP™) y pueden incluir lo siguiente:

#### Amenaza de violencia política:

Asesoramiento y posible despliegue de consultores de crisis para ayudar en la búsqueda de seguridad, implementación de personal de seguridad adicional para ayudar con el refugio en el lugar, y la evacuación fuera de la zona afectada.

#### Terrorismo:

Asesoramiento y posible despliegue de un consultor de crisis para ayudar en la búsqueda de seguridad, retransmisión de mensajes de emergencia, atención médica si es necesario, y la implementación de personal de seguridad para garantizar la seguridad adecuada de un cliente **THALO ASSIST LLC** directamente afectado por un acto de terrorismo.

#### Desaparición de personas:

Asesoramiento y posible despliegue de un consultor de crisis con el fin de rastrear o investigar la desaparición de un cliente **THALO ASSIST LLC** para localizar y repatriar al cliente **THALO ASSIST LLC**. Tenga en cuenta que: **THALO ASSIST LLC** no es una póliza de seguro, el reembolso de un pago de rescate monetario no se cubre de ninguna manera bajo este plan de asistencia.

#### Desastres naturales:

Asesoramiento y posible despliegue de consultores de crisis, personal de seguridad y recursos de transporte que asistan a un cliente **THALO ASSIST LLC** directamente afectado por un desastre natural como se define en el presente documento.



### Amenaza de pandemia:

Asesoramiento y posible despliegue de recursos de transporte para asistir a un cliente **THALO ASSIST LLC** directamente afectado por un brote de pandemia tal como se define en el presente documento. la asistencia adicional puede incluir facilitar la salida de un cliente **THALO ASSIST LLC** en cuarentena, la transmisión de mensajes de emergencia a un empleador o seres queridos, asistencia de traducción, avisos de viaje y alertas directamente relacionadas con las condiciones y cambios de las amenazas y posibles emergencias de salud que afectan o tienen el potencial de afectar al cliente **THALO ASSIST LLC**.

Tenga en cuenta que (CAP™) no tiene autoridad para repatriar clientes que están sujetos a una cuarentena oficial como resultado de una emergencia de salud reconocida y publicada por el gobierno competente o a una pandemia oficialmente declarada. en ciertas situaciones, y sujeto a la discreción única de (CAP™), los clientes **THALO ASSIST LLC** que no son sujetos a una cuarentena oficial, pueden ser elegibles para ser transportados desde la ubicación de la cuarentena, de vuelta a su casa según domicilio registrado.

### Beneficios adicionales del plan:

**THALO ASSIST LLC** es una garantía de servicio totalmente financiada y no una póliza de seguros; (CAP™) no reembolsará a los clientes los gastos en que ellos mismos incurran por su cuenta y/ó estos mismos paguen directamente. sin embargo, (CAP™) cubrirá ciertos "gastos adicionales" requeridos y razonables que sean incurridos por los consultores de crisis de **THALO ASSIST LLC** durante la respuesta a un evento de crisis elegible que afecte directamente a un cliente **THALO ASSIST LLC** durante un período de viaje calificado. los gastos necesarios para satisfacer los requisitos y garantías de este plan de servicio están sujetos a limitaciones definidas en el presente documento. los costos adicionales que pueden ser requeridos para llevar a cabo un resultado positivo a un evento de crisis elegible incluyen:

- Gastos de evacuación a causa de violencia política, terrorismo, desastres naturales y amenaza de pandemia.
- Referencias legales.
- Gastos de un intérprete independiente.
- Costos de reubicación, traslado y alojamiento.
- Gastos por atención médica de emergencia de un cliente **THALO ASSIST LLC** a causa de y/o por estar en/o cerca de la ubicación del evento de crisis.



- Gastos del personal de seguridad desplegado temporal, única, y directamente con el fin de proteger a los clientes **THALO ASSIST LLC** ubicados en el lugar donde se ha producido un evento de crisis.

Todos los costos asociados con el despliegue de consultores de crisis para gestionar una respuesta al evento de crisis, en el lugar afectado, están cubiertos dentro del plan de asistencia y no están sujetos a las limitaciones bajo "costos adicionales", es decir, pasajes aéreos, visas, transporte terrestre, alojamiento, comidas, etc., que dichos consultores requieran para desarrollar sus funciones.

#### Planes de asistencia de viaje de **THALO ASSIST LLC**:

(CAP™) proporciona asistencia de crisis durante el período de viaje de un cliente **THALO ASSIST LLC** a corto plazo, anual y multianual. los planes de asistencia **THALO ASSIST LLC** están sujetos a los términos y condiciones establecidas en este documento. los planes de asistencia **THALO ASSIST LLC** son intransferibles y no reembolsables. al inscribirse como cliente **THALO ASSIST LLC**, usted acepta los términos y condiciones del plan de asistencia de viaje. una persona que no es parte de este plan no tiene derecho bajo contrato o acuerdo a hacer cumplir cualquier término de este plan.

#### Plazo del plan:

Sujeto a las limitaciones identificadas en este documento, el plazo de un plan de asistencia CAP™ ofrecido por **THALO ASSIST LLC** de comercio electrónico comienza en la fecha de inicio efectiva seleccionada por el cliente **THALO ASSIST LLC** durante el proceso de inscripción en línea para los planes de comercio electrónico. la fecha de finalización de un plan de asistencia CAP™ ofrecido por **THALO ASSIST LLC** mediante comercio electrónico viene determinada por el número de días seleccionados durante el proceso de inscripción en línea. para ser elegible para los servicios **THALO ASSIST LLC**, la fecha de inicio efectiva debe ser anterior a la salida inicial del cliente **THALO ASSIST LLC** de su dirección de residencia. Independientemente de la fecha de inicio efectiva seleccionada por el cliente **THALO ASSIST LLC**. FocusPoint se reserva el derecho de revocar, rescindir o cancelar cualquier plan (CAP™), previo a la fecha de inicio del viaje por razones de fuerza mayor o actos de Dios o cualquier evento de crisis que ocurra previo al inicio del viaje del cliente **THALO ASSIST LLC**. En caso de que (CAP™) ejerza su derecho a revocar, rescindir o cancelar un plan de asistencia previo al inicio de viaje de **THALO ASSIST LLC**, (CAP™) reembolsará al cliente **THALO ASSIST LLC** una la tarifa del plan en su totalidad.



Asimismo, FocusPoint se reserva el derecho de revocar, rescindir o cancelar cualquier plan (CAP™) durante el periodo de viaje debido a: 1) los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario, Cliente **THALO ASSIST LLC** o de sus apoderados 2) el Beneficiario, Cliente **THALO ASSIST LLC** o sus apoderados rehúsan a rechazar, aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Respuesta de Crisis (CRC) y consultores CAP™ y llegado el caso, rechazar la repatriación a su país de origen cuando, según opinión del consultor CAP™ y el CRC, su estado sanitario lo permita y lo requiera.” En caso de que FocusPoint ejerza su derecho a revocar, rescindir o cancelar un plan de asistencia durante el periodo de viaje del cliente de **THALO ASSIST LLC**, el cliente **THALO ASSIST LLC** no tendrá derecho alguno a devolución o reembolso de la tasa pagada.

FocusPoint puede, a su entera discreción, rechazar una renovación de CAP™ después de: la finalización del periodo de viaje del cliente de **THALO ASSIST LLC** por lo siguiente: 1) para evitar la compra de CAP™, por parte de un cliente de **THALO ASSIST LLC**, cuando un evento de crisis ya no es imprevisto y dicho evento se ha manifestado y 2) cuando el cliente de **THALO ASSIST LLC** ha recibido los beneficios de asistencia en la ubicación de un evento de crisis o ha sido evacuado con gastos cubiertos por CAP™ en un periodo menor a los 12 meses después de la fecha del incidente de crisis.

Todos los datos de inscripción del plan de asistencia para viajes de CAP™ ofrecido por **THALO ASSIST LLC** deben incluir información precisa para garantizar la elegibilidad del programa. cualquier información falsa o inexacta que afecte la elegibilidad de un cliente CAP™ ofrecido por **THALO ASSIST LLC** para un plan de asistencia de viaje de CAP™ ofrecido por **THALO ASSIST LLC** es motivo de revocación, cancelación o rescisión del plan de asistencia de viaje.

#### Servicios:

Sujeto a las limitaciones en los servicios descritas en este documento, (CAP™) proporciona servicios de asistencia en crisis a cualquier cliente **THALO ASSIST LLC** que viaje fuera de su dirección de residencia calificada. si la dirección de residencia de un cliente **THALO ASSIST LLC** cambia durante el período del plan, el cliente **THALO ASSIST LLC** debe notificar a (CAP™) del cambio por teléfono antes de su salida inicial del viaje. la dirección de residencia válida declarada durante el período de inscripción debe ser la residencia principal del cliente **THALO ASSIST LLC**. para los clientes de **THALO ASSIST LLC** que poseen más de una residencia, deben declarar una única dirección de residencia principal durante el período de inscripción y proporcionar una prueba de que la residencia se utiliza con mayor frecuencia durante un año calendario.

Los clientes de **THALO ASSIST LLC** deben ser **THALO ASSIST LLC** capaces de proporcionar evidencia razonable de la "dirección de residencia" registrada si se lo solicita (CAP™). si no se proporciona una prueba razonable de residencia, puede provocar la revocación, cancelación o recesión del plan.

#### Limitaciones generales de los servicios:

- Consulta de crisis – ilimitado.
- Respuesta coordinada en el país – una (1) respuesta por cliente, por plazo del plan.

Los clientes de **THALO ASSIST LLC** disfrutan de acceso ilimitado las 24 horas del 7 día de la semana al centro de respuesta a crisis (crc) dedicado a (CAP™) para recibir consejos sobre cómo lidiar con cualquiera de los riesgos de viaje descritos en este documento. sin embargo, el despliegue de consultores de crisis de **THALO ASSIST LLC**, personal médico o de seguridad y servicios de asistencia de crisis asociados se limita a una (1) respuesta física por cliente, por plazo del plan. esto incluye cualquier transporte calificado de restos mortales. la respuesta física elegible está limitada a cuarenta y cinco (45) días calendario de asistencia.

Debido al alto riesgo de enviar personal a países donde el departamento de estado de los estados unidos o la agencia gubernamental extranjera pertinente ha emitido restricciones de viaje, la respuesta física de los consultores de crisis de CAP™ ofrecido por **THALO ASSIST LLC** y/o el personal de seguridad puede retrasarse y/o estar sujeta a la exclusión en estas áreas por razones de seguridad. en estas situaciones, los clientes de **THALO ASSIST LLC** son

elegibles para la consulta de crisis (asesoramiento telefónico) solamente. asimismo; cualquier cliente **THALO ASSIST LLC** que rehúse, rechace el servicio de un consultor de crisis o no cumpla con las instrucciones del consultor de crisis, acuerda y reconoce para efectos de este plan que renuncia y pierde el beneficio del evento de crisis.

Limitaciones de servicios sujetos a las alertas de viaje de autoridades gubernamental y la diligencia obligada

En el caso de que un cliente **THALO ASSIST LLC** opte por viajar a lugares que se encuentra bajo alerta de viaje en el departamento de estado de los Estados Unidos, y/o ministerio exterior de Canadá y/o el ministerio de asuntos exteriores británico y/o una autoridad similar, siendo el país donde se encuentra la sede del cliente o la sede corporativa del cliente del plan; y que dicha autoridad en su alerta aconseja no viajar o aconseja a los viajeros que

abandonen ese lugar, se aplican las siguientes disposiciones: es una condición de las condiciones de servicio de este plan que el cliente debe observar la debida y obligada diligencia en todo momento. teniendo en cuenta todos los consejos aplicables a la ubicación de viaje debe observarse en todo momento, incluyendo, pero no limitado al empleo de guardias de seguridad (cuando se aconseja), permanecer en lugares seguros, observar los consejos de alerta de viaje y rutas preferidas, y evitar lugares de alto riesgo y reuniones o manifestaciones públicas. con respecto a los incidentes que pueden ocurrir en lugares para los que el asesoramiento está en contra de todo viaje, este plan se modifica para cubrir "consulta de crisis" (asesoramiento telefónico) solamente, y los "gastos adicionales" no están cubiertos.

#### Evacuación por amenaza política y desastres naturales:

Los clientes **THALO ASSIST LLC** deben tener la documentación adecuada para evacuar un área afectada por la violencia política y/o desastres naturales. (CAP™) no se responsabilizará en obtener estos documentos en caso de evacuación. si los consultores de crisis determinan que el transporte aéreo es el mejor curso de acción, el plazo de este transporte depende de la disponibilidad de aeronaves, los permisos y visas requeridos de los respectivos países, y cualquier otro factor que pueda estar fuera del control de (CAP™). si bien (CAP™) hace todo lo posible para acomodar a los clientes **THALO ASSIST LLC**, debido al espacio limitado disponible en un avión durante una evacuación, el cliente **THALO ASSIST LLC** está limitado a una pequeña bolsa de mano. en la mayoría de los casos, no se permitirán mascotas en un avión durante una evacuación. los clientes deben estar preparados para hacer arreglos alternativos para que las mascotas durante una evacuación debido a violencia política o desastres naturales.

Los servicios CAP™ ofrecido por **THALO ASSIST LLC** no están disponibles para los clientes **THALO ASSIST LLC** si y/o cuando:

Con respecto a la detención injusta - cualquier violación real o presunta de las leyes del país de acogida o una falta de mantenimiento y posesión de los documentos y visados debidamente autorizados y emitidos, a menos que (CAP™) determine que tales denuncias fueron intencionalmente falsas, fraudulentas y maliciosas y hechas únicamente para lograr un efecto político propagandístico o coercitivo sobre o/a expensas del cliente **THALO ASSIST LLC**.

Un cliente **THALO ASSIST LLC** es:

1. Secuestrado por un pariente, o como resultado de una disputa doméstica.

2. Ha tenido seguro de secuestro cancelado o rechazado en el pasado.
3. Ha sido secuestrado en el pasado.
4. Cualquier secuestro, chantaje o extorsión de un cliente **THALO ASSIST LLC** en su país de residencia permanente.
5. Guerra, declarada o no, entre cualquiera de los siguientes países, a saber, China, Francia, el Reino Unido, la Federación Rusa y los Estados Unidos de América, o Europa, que no sean la guerra civil.
6. Cualquier acción de observancia por o en nombre de las naciones unidas, en la que cualquiera de los países mencionados anteriormente o cualquier fuerza armada de los mismos.
7. Un cliente **THALO ASSIST LLC** que está determinado a estar involucrado en actividades ilegales.
8. Un cliente **THALO ASSIST LLC** busca un beneficio del plan totalmente financiado: después de viajar o extender el período de estancia más allá del período de viaje del cliente en: un lugar donde la ocurrencia de un incidente de crisis es conocimiento público y ya no es un evento imprevisto. con respecto a los viajes a un lugar donde un incidente de crisis ya no es un evento imprevisto; este plan se limita a cubrir la "consulta de crisis" (asesoramiento telefónico) solamente, y los "gastos adicionales" no están cubiertos.
9. Un cliente **THALO ASSIST LLC** viaja por cualquier motivo a los países de: Afganistán\* Argelia \* Burkina Faso \* Burundi \* Camerún \* República Centro Africana,, \* Chad \* República Democrática del Congo, \* República de Congo,\* Egipto \* Eritrea \* Etiopia \* Franja de Gaza \* Cisjordania \* Haití \* Irán \* Irak \* Corea del Norte \* Líbano \* Libia \* Mali \* Mauritania \* Niger \* Nigeria \* Pakistán \* Palestina \* Santa Elena \* Sierra Leona \* Somalia \* Sudan del Sur \* Sudan \* Siria \* Túnez \* Turquía \*Ucrania \* Venezuela \* Sahara occidental \* Yemen o a cualquier lugar donde se encuentre el departamento de estado de los Estados Unidos y/o autoridad local, donde se encuentra la sede del cliente del plan; que aconseje contra cualquier tipo de viaje a determinados destinos.
10. Con respecto sólo a los eventos de crisis de: amenazas políticas, desastres naturales o pandemias: los clientes de **THALO ASSIST LLC** no notificar y/o solicitar asesoramiento y/o asistencia después de un período de 96 horas desde el momento en que se ha producido el evento de crisis por primera vez.
11. La falta o rechazo del cliente **THALO ASSIST LLC** en aceptar y acatar la indicación, instrucción, consejo o directiva del consultor de crisis para: refugiarse en el lugar, albergarse o evacuar como resultado de un evento de crisis.



12. Con respecto a los eventos de crisis de amenaza de pandemia: el cliente **THALO ASSIST LLC** no será elegible para el beneficio de servicio de gastos cubiertos como resultado de covid / covid-19 o cualquier mutación del mismo; hasta el momento en que: cualquier aviso de viaje, aplicable a covid-19, advirtiendo contra todos los viajes, emitido por el país de residencia del cliente **THALO ASSIST LLC**, con respecto a cualquier país al que viaje el cliente **THALO ASSIST LLC**, incluido, para evitar dudas, el país anfitrión, que están en vigor a partir de la fecha de vigencia del plan, se rescinde o se reduce para autorizar viajar a ese lugar. una vez que dicho aviso autorizando viajar a cierto país se aplique al país anfitrión, o cualquier país al que viaje el cliente **THALO ASSIST LLC**, que está en vigor a partir de la fecha de vigencia del plan; esta limitación de servicio ya no se aplica.

Este plan de asistencia de viaje no cubre:

1. Pérdida, destrucción o daño a cualquier propiedad, o cualquier pérdida o gasto resultante o que surja de cualquier pérdida consecuente.
2. Períodos bajo tierra o en cualquier mina de yeso abierto.
3. Cualquier responsabilidad legal de la naturaleza directa o indirectamente causada por o contribuido a, por o resultante de:
  - a. Ionización de las radiaciones o contaminación por radiactividad de cualquier combustible nuclear o residuos de la combustión de combustible nuclear.
  - b. Las propiedades radiactivas, tóxicas, explosivas u otras propiedades peligrosas de cualquier conjunto nuclear explosivo o componente nuclear del mismo.
4. Rembolso de cualquier pago de rescate monetario.

#### Repatriación de restos mortales:

En caso de fallecimiento de un cliente **THALO ASSIST LLC** durante un período de viaje válido y por causa de un evento de crisis, (CAP™) organizará y pagará los cargos razonables y habituales por la preparación y devolución de los restos del cliente **THALO ASSIST LLC** a su país de origen.

Este beneficio de repatriación de restos mortales incluye:

- tasas de papeleo nacionales e internacionales.
- preparación de los restos del cliente **THALO ASSIST LLC** para el transporte.
- contenedor de transporte.



- transporte terrestre y aéreo de los restos del cliente **THALO ASSIST LLC** a la funeraria de elección.
- un certificado de defunción.

### Cambios:

(CAP™) se reserva el derecho de cambiar o modificar los términos contenidos en estas reglas y regulaciones sin previo aviso. (CAP™) es el único responsable de la interpretación y aplicación de los términos contenidos en las reglas y condiciones. todas las determinaciones de (CAP™) serán definitivas y concluyentes.

### Consentimiento para grabar comunicaciones:

(CAP™), a su discreción, puede monitorear o registrar electrónicamente las comunicaciones entre sus empleados o representantes designados y usted como cliente **THALO ASSIST LLC**. al inscribirse como cliente **THALO ASSIST LLC**, usted autoriza específicamente las comunicaciones que involucran a usted y a las que es parte para ser grabadas y utilizadas para el control de calidad u otros fines.

### Interpretación / elección de la ley / renuncia al juicio del jurado / daños:

La interpretación de las reglas y regulaciones se rige por las leyes del estado de Ohio, Estados Unidos de América, y cualquier disputa entre usted y (CAP™) será finalmente resuelta por los tribunales del estado de Ohio. (CAP™) y sus clientes de **THALO ASSIST LLC** aceptan renunciar a su derecho a juicio por jurado y acuerdan renunciar a su derecho a daños punitivos, ejemplares, no económicos y consecuentes. el derecho de (CAP™) y sus clientes de **THALO ASSIST LLC** a recuperar los daños y perjuicios legales se limita únicamente a los daños contractuales. los daños recuperables por parte de los clientes de **THALO ASSIST LLC** se limitan a la devolución de las tarifas del plan de asistencia de viaje pagadas.

### Acuerdo completo:

Las reglas y regulaciones, junto con el acuerdo del plan de asistencia para viajes de **THALO ASSIST LLC** y cualquier modificación del mismo constituyen el acuerdo completo entre (CAP™) y usted como cliente **THALO ASSIST LLC** con respecto al tema y reemplazan todos los entendimientos y acuerdos anteriores, ya sean orales o escritos. los términos de las reglas y regulaciones no pueden ser alterados, variados o modificados de ninguna manera excepto por escrito por (CAP™).

## EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

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

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Beneficiario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).
2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia **THALO ASSIST LLC**, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
4. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del Beneficiario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica.
6. Gastos incurridos en cualquier tipo de órtesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
7. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo (hasta 30 metros máximo), Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski, Football, Boxeo, Canotaje, Parapente, Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes.



Solo serán susceptibles de cobertura en los casos en que haya sido contratado el up-grade deportivo.

8. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen.
9. Todo tipo de enfermedades mentales, incluyendo, pero no limitando a neurosis, psicosis o cualquier otra enfermedad mental o condición psicológica, como sus consecuencias.
10. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
11. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.
12. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.
13. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario de la asistencia en viajes.
14. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Beneficiario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
15. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario o de sus apoderados.
16. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como los



exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no.

17. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Beneficiario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.
18. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Beneficiario.
19. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
20. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
21. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias.
22. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia **THALO ASSIST LLC**.
23. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
24. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.
25. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
26. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
27. Secuestro o su intento.
28. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos,

enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.

29. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.
30. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.
31. No se brindará asistencia de ningún tipo al Beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).
32. **THALO ASSIST LLC** no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos. Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

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

Convenio de Competencia: Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Beneficiario del voucher y el proveedor que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Doral, Florida, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso **THALO ASSIST LLC** prestará los servicios de asistencia al Beneficiario

establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MÉDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

## SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes condiciones generales, los planes de asistencia **THALO ASSIST LLC** y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de **THALO ASSIST LLC** quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder al Beneficiario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento que motive la asistencia prestada y/o beneficio pagado. El Beneficiario se compromete a reembolsar en el acto a **THALO ASSIST LLC** todo importe que haya recibido de parte del sujeto causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el titular pudiere tener derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de **THALO ASSIST LLC** en el caso ocurrido.

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

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

**IMPORTANTE: El titular cede irrevocablemente a favor de THALO ASSIST LLC los derechos y acciones comprendidos en la presente Cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo del hecho ocurrido. En tal sentido, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de THALO ASSIST LLC dentro de los tres (3) días calendario siguientes de intimado el Titular/es al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a THALO ASSIST LLC, esta última quedara automáticamente eximida de pagar los gastos de asistencia originados.**



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

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

De igual forma **THALO ASSIST LLC** se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el Beneficiario, así

como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo.

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

## CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

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

## RECURSO

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



## RESPONSABILIDAD

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

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

## CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN

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