

Condiciones Generales

Condiciones Generales

Las presentes Condiciones Generales regulan integralmente el servicio contratado por el BENEFICIARIO, por lo que cualquier beneficio no previsto en estas Condiciones o que se encuentren expresamente excluidas del producto, no generarán ninguna obligación a cargo de TRANKI ASISTENCIA.

Para la obtención de los servicios indicados en estas Condiciones, el BENEFICIARIO debe comunicarse dentro de las 24 horas al ocurrir la emergencia por lo que el incumplimiento de esta obligación generará la pérdida de los derechos y/o beneficios derivados de estas Condiciones.

Vías de Contacto a Nivel Mundial:

Teléfonos TRANKI ASISTENCIA	
USA +1 305 5012206	
Panamá +507-306-3835	
España +34 911236089	
Cuba ⁽¹⁾	Principal: asisten@asistur.cu
	+53 7 866 8339
	+53 7 866 8920
	+53 7 866 8527

WhatsApp: ⁽²⁾ +507 62527067	Skype: ⁽³⁾ contac_quantico
--	---

- (1) En caso de no lograr la comunicación estando en Cuba, puede comunicarse a través de los **Contactos a Nivel Mundial**.
- (2) El contacto vía WhatsApp es únicamente para chat, no se encuentra disponible para llamadas, video llamadas y/o notas de voz.
- (3) El contacto vía Skype es únicamente para chat, no se encuentra disponible para llamadas y/o video llamadas.

Por motivos de seguridad y calidad, todas nuestras conversaciones son monitoreadas y auditadas.

Términos & Condiciones Generales

Los servicios de asistencia al viajero descritos en estas Condiciones son proporcionados por TRANKI ASISTENCIA. Estos servicios se activan y, por ende, nace la obligación de prestarlos, una vez sean solicitados por teléfono, correo electrónico o por medio de cualquiera de las vías de contacto anteriormente nombrados en caso de cualquier evento cubierto por estas Condiciones. Desde el momento de la primera asistencia o servicio, el **BENEFICIARIO** deberá ponerse en contacto con la Central de Asistencias tantas veces como sea necesario para obtener la autorización de nuevas prestaciones o servicios, incluso si éstos son causados por el evento inicial. Las presentes Condiciones Generales y las garantías individuales se encuentran disponibles de manera pública en los lugares de venta o en nuestra página web: www.trankiasistencia.com

1. OBLIGACIÓN GENERAL

TRANKI ASISTENCIA acuerda establecer con nuestro proveedor de servicios CENTRAL DE ASISTENCIAS las presentes Condiciones Generales para la prestación de los servicios a los cuales se obliga al emitir el Voucher. Los Términos y Condiciones Generales definen el método de obtención de los servicios que un **BENEFICIARIO** podrá pretender recibir con un producto TRANKI ASISTENCIA, en casos de **emergencia y urgencia** durante el período contractual y en la zona geográfica válida, especialmente en eventuales emergencias durante el viaje. Las presentes Condiciones Generales junto con la restante documentación se ponen a disposición del **BENEFICIARIO** al momento de la compra del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda TRANKI ASISTENCIA.

2. CONSENSO CONTRACTUAL

Es obligación del CONTRATANTE antes de iniciar el viaje verificar que todos los datos consignados en el voucher que contiene un plan TRANKI ASISTENCIA estén correctos. Debe verificar específicamente que los números de teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, el producto adquirido y las coberturas solicitadas sean los correctos, así como los nombres y apellidos del **BENEFICIARIO** y las fechas de vigencia. Si observa algún error debe comunicarse de manera inmediata con el agente emisor para su corrección.

Después de emitido el voucher e iniciado el viaje, el **BENEFICIARIO** no tendrá derecho de exigir y/o reclamar algún servicio no especificado para el producto indicado en el voucher.

3. ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO

El **BENEFICIARIO** declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales porque las ha leído. En todo caso, se entenderá que el **BENEFICIARIO** ha aceptado las presentes condiciones cuando:

- a. Realice el pago de los servicios contratados.
- b. Haga uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados.

Es claramente entendido y aceptado por el **BENEFICIARIO** que los planes de TRANKI ASISTENCIA, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es un programa de seguridad social o de medicina pre pagada, un servicio médico a domicilio, Entidad Prestadora de Salud o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, el servicio contratado no tiene como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del **BENEFICIARIO**. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por TRANKI ASISTENCIA se limitan expresa y exclusivamente a tratamientos de urgencia por cuadros agudos ocurridos de manera imprevista al **BENEFICIARIO** y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje por eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida el normal desenvolvimiento de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad no sea una enfermedad preexistente, según las definiciones de las presentes Condiciones Generales, ni tampoco se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del pasajero y las condiciones físicas que permitan su normal continuación en el viaje. Por tanto, los PLANES no están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

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

PARÁGRAFO ÚNICO. En caso que el PLAN sea ofrecido a través de una empresa del sector de la actividad aseguradora no lo hace un seguro médico internacional, ni ningún otro tipo de seguro, ya que TRANKI ASISTENCIA es un proveedor del servicio de asistencia en viaje internacional, por lo que queda entendido por el **BENEFICIARIO** que este plan es un producto básicamente de asistencia en viajes.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de TRANKI ASISTENCIA 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 servicios de asistencia en viaje no produce la

acumulación de los servicios de asistencia médica y/o beneficios ni del tiempo en ellas contempladas. En estos casos sólo podrán aplicarse los topes establecidos en los servicios que sean más beneficiosos para el **BENEFICIARIO**.

4. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El **BENEFICIARIO** es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el plan de TRANKI ASISTENCIA e indicado en el voucher y es la única beneficiaria de todas sus coberturas. El **BENEFICIARIO** será elegible para disfrutar de los PLANES hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite y podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero (00:00) horas según el tipo de producto 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 el derecho a cualquier reembolso o reclamo originado por eventos posteriores a tal día. El **BENEFICIARIO** se le considera elegible hasta los 75 años y, a manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 75 años hasta el día anterior a cumplir los 76 años.

Las prestaciones o beneficios del **PLAN** respectivo los podrá recibir exclusivamente el **BENEFICIARIO** y éstos son intransferibles, por lo cual deberá comprobar y demostrar su identidad, presentar el voucher impreso o voucher virtual (o comprobante de compra) correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

El PLAN contratado no cubre ninguna emergencia o urgencia a los acompañantes del **BENEFICIARIO**, a menos que éstos cuenten con un PLAN de asistencia en viajes con TRANKI ASISTENCIA.

5. VIGENCIA - VALIDEZ

La vigencia del PLAN es el tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de TRANKI ASISTENCIA; es el que transcurre desde las cero (00:00) horas del día de comienzo de vigencia de dicho plan, estando el pasajero en territorio extranjero, hasta las 24 (23:59) horas del día del fin de dicha vigencia, ambas fechas reflejadas en el voucher adquirido por el **BENEFICIARIO**. Los beneficios y prestaciones descritos en las Condiciones Generales tendrán validez solamente durante la vigencia indicada en el voucher. 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, salvo las excepciones más adelante establecidas donde se expresa que todos nuestros productos contemplan el servicio de DIAS COMPLEMENTARIOS POR HOSPITALIZACION.

Vencido el período de vigencia del PLAN indicado en el voucher, el **BENEFICIARIO** perderá todo beneficio de acceso a los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje. La Central de Asistencias de **TRANKI ASISTENCIA** le solicitará al momento de atenderlo la copia de su pasaporte, a fin de verificar la fecha de salida de su país de residencia habitual y la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

Se excluye totalmente la prestación de los servicios de asistencia al **BENEFICIARIO** que se encuentre en situación migratoria o laboral ilegal. (Incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia).

En caso de interrupción del viaje, ello será catalogado como un hecho ajeno a la contratación y no tendrá efecto alguno sobre las obligaciones asumidas por las partes. Los planes TRANKI ASISTENCIA operan bajo la modalidad de días continuos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia no tendrá efecto alguna dicha interrupción. El período de días indicado en el voucher que no sean utilizados por el **BENEFICIARIO** no es reembolsable. Una vez interrumpido el viaje, la vigencia caduca y no puede reactivarse posteriormente. No tendrá ninguna validez que un **BENEFICIARIO** posea dos voucher vigentes durante el mismo periodo de tiempo. De ser así, el voucher adquirido en fecha posterior se considerará como nulo de manera automática y ello no generará ningún tipo de reembolso.

A modo de ejemplo se considera interrupción de viaje cuando el **BENEFICIARIO** regresa a su país de residencia antes de la finalización de la vigencia del voucher.

Los servicios y/o beneficios que estén identificados en el voucher con un asterisco (*) indican que serán incluidos dentro de la cobertura médica por enfermedad o accidente.

Los planes de asistencia Anuales Multiviajes tienen una vigencia de 365 días en total y el **BENEFICIARIO** en virtud de ello, podrá realizar un número ilimitado de viajes durante su período de vigencia; sin embargo, no podrá permanecer más de 30, 45, 60 o 90 días en el exterior por cada viaje que realice según lo indicado en el **PLAN** de asistencia del producto que haya adquirido.

En todos los planes de asistencia Anuales Multiviajes los topes asistenciales volverán al valor máximo establecido en la tabla de prestaciones indicada en el voucher con cada viaje que realice el **BENEFICIARIO**.

Por otra parte, una vez iniciada la vigencia del voucher, el **BENEFICIARIO** no podrá hacer cambios ni ampliación del producto de asistencia contratado. Una vez emitido el voucher éste no podrá ser cancelado por ninguna razón, y en tal caso, no opera el reembolso de lo pagado.

Cuando el **BENEFICIARIO** se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por TRANKI ASISTENCIA en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirá única y exclusivamente los gastos por hotelería hospitalaria dentro del tope de cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente, según corresponda, entendiéndose de la siguiente manera:

- a. Hasta ocho (8) días adicionales (o hasta los días indicados en su plan contratado) contados desde el día de finalización de vigencia del voucher, o
- b. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada, o
- c. Hasta que el médico firme el alta del **BENEFICIARIO** en el transcurso de los ocho (8) días de ampliación de cobertura.

Todo lo anterior, lo que ocurra primero.

La extensión del servicio en esa circunstancia, aplicará únicamente mientras no se haya agotado el monto máximo de cobertura y, en tal caso, será sólo válida para hotelería hospitalaria, entendiéndose culminado el beneficio de otros servicios. Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de TRANKI ASISTENCIA una vez que el **BENEFICIARIO** regrese a su lugar de residencia o expire el período de vigencia del plan elegido, salvo las excepciones anteriormente mencionadas.

6. EXTENSIONES DEL VOUCHER

Cuando el **BENEFICIARIO** prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher. TRANKI ASISTENCIA se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

- a. El **BENEFICIARIO** no tendrá derecho de renovar el voucher si ha usado anteriormente los servicios de asistencia durante la vigencia de su anterior voucher.
- b. El **BENEFICIARIO** deberá solicitar la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original, indicando la cantidad de días que desea extender. El agente emisor está obligado a informar a TRANKI ASISTENCIA que se trata de una extensión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación.
- c. La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse con mínimo de 3 días continuos antes de la finalización de la vigencia del voucher original.
- d. El **BENEFICIARIO** deberá designar a la persona que efectuará el pago correspondiente en las oficinas del Agente Emisor, y recibirá el nuevo voucher que se emitirá y entregará en el mismo acto.
- e. Los planes Anuales Multiviajes no podrán ser renovados estando el pasajero en país destino; este podrá ser renovado únicamente una vez hayan finalizado los 365 días de vigencia y una vez el **BENEFICIARIO** se encuentre nuevamente en su país de origen. Esta limitación está sujeta a consideración del CENTRAL DE ASISTENCIAS.
- f. En caso de que el **BENEFICIARIO** no pueda retornar a su país de origen por motivo de un vuelo demorado o cancelado, deberá notificar inmediatamente a la Central de Asistencia, TRANKI ASISTENCIA extenderá únicamente el servicio de asistencia médica por accidente o enfermedad hasta por tres (3) días o hasta que el **BENEFICIARIO** regrese a su país de origen, lo que suceda primero.

En caso de que la solicitud se haga ya habiendo terminado la vigencia del voucher inicial o el pasajero ya se encuentre fuera de su país de origen al momento de la contratación, la renovación será expedida con 5 (cinco) días de carencia, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de la Central de Asistencias.

El nuevo **PLAN** de TRANKI ASISTENCIA 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 que hayan sido autorizados por TRANKI ASISTENCIA o por terceros. Toda asistencia médica tratada en el voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher, pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia de la renovación o extensión del voucher y, por lo tanto, no será asumida por TRANKI ASISTENCIA, salvo los productos que contemplen la prestación por preexistencia y hayan sido contratados por el **BENEFICIARIO**.

7. COBERTURA GEOGRÁFICA

Según el tipo de **PLAN** contratado, su cobertura geográfica será mundial; los servicios asistenciales para los vouchers cuyo ámbito geográfico sea internacional, se prestarán únicamente fuera del país del domicilio real del **BENEFICIARIO**, y según lo especificado en el cuadro de prestaciones; para aquellos vouchers que contemplen derecho a asistencia dentro del ámbito nacional, las prestaciones se brindarán fuera del radio de los 100 kilómetros del domicilio real del **BENEFICIARIO**. Los servicios se prestarán al **BENEFICIARIO** siempre y cuando exista la infraestructura privada o pública para la prestación del servicio y la legislación regional lo permita, considerando siempre la geolocalización del **BENEFICIARIO** y exceptuando aquellos países involucrados en enfrentamientos bélicos internos o internacionales.

6. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRAL DE ASISTENCIAS

En el caso que el **BENEFICIARIO** requiera del servicio de asistencia contratado e independientemente de su situación geográfica, en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de estas Condiciones Generales, el **BENEFICIARIO** contactará a la Central de Asistencias por vía telefónica y solicitará la llamada por cobrar o por el receptor de la llamada (cargo revertido o collect) o si lo prefiere puede contactarnos a través de nuestro WhatsApp por texto y solicitar la llamada. En caso que no le permitiesen llamadas en la forma anterior, el **BENEFICIARIO** deberá comunicarse en todos los eventos por las **Vías de Contacto a Nivel Mundial** indicados anteriormente, tanto en la tarjeta como en el Voucher, así como en este contrato y los diferentes materiales impresos y/o digitales personalizados que se le hayan entregado. En caso de existir cobro por alguna llamada a la Central de Asistencias, TRANKI ASISTENCIA le reembolsará al **BENEFICIARIO** el costo de la llamada, para lo cual deberá consignar el comprobante de pago de la llamada. En caso de llamadas efectuadas desde hoteles, deberá consignar copia de la factura donde se encuentre el cobro de la llamada con el número correspondiente. Es obligación del **BENEFICIARIO** llamar siempre 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**. El no cumplimiento de esta norma produce la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del **BENEFICIARIO**.

9. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En todo momento para la obtención de todos los servicios contratados por el **BENEFICIARIO**, éste se obliga a:

- a) Solicitar y obtener la autorización de la Central de Asistencias antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados en el voucher de un plan de asistencia. El **BENEFICIARIO** deberá anotar los nombres, apellidos y números de autorizaciones que le serán otorgados por la central.

TRANKI ASISTENCIA no se tomará a cargo ningún gasto ni efectuará ningún reembolso de gastos devengados en situaciones de emergencia, si no se diera estricto cumplimiento al procedimiento de solicitud establecidos en las presentes Condiciones Generales de servicios de asistencia.

- b) Si el **BENEFICIARIO** o una tercera persona no pudiera comunicarse en caso de una urgencia comprobable, por una circunstancia o razón involuntaria a la Central de Asistencias, podrá recurrir al servicio médico de emergencia próximo al lugar donde se encuentre; no obstante, tiene la obligación ineludible de notificar la incidencia en forma inmediata. En los casos que no lo permitan, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento, en cuyo caso deberá suministrar las constancias y comprobantes originales que justifiquen la situación a fin de ser sometidos a estudio para su respectiva aprobación o negación, los reembolsos aprobados no podrán superar los topes establecidos para la asistencia brindada según en el PLAN contratado; al omitir bajo cualquier circunstancia el cumplimiento de este requisito, TRANKI ASISTENCIA quedará facultada para excusarse de cualquier pago o reembolso tras el resultado de la evaluación realizada. Queda bajo total responsabilidad del **BENEFICIARIO** la recaudación de estos documentos para ser entregados de manera oportuna a la Central de Asistencias. (incluyendo la anterior al inicio del viaje). El incumplimiento en realizar la notificación dentro de las 24 horas siguientes al evento exime de responsabilidad a TRANKI ASISTENCIA, por lo que produce la pérdida automática de los derechos del **BENEFICIARIO** a reclamar o solicitar indemnización alguna. En el caso de planes “Crucero”, el **BENEFICIARIO** o su acompañante tendrá hasta 24 horas después de haber desembarcado para notificar la incidencia.
- c) En el caso de planes “Crucero” en que el **BENEFICIARIO** no pueda comunicarse con la Central de Asistencia, el **BENEFICIARIO** tendrá hasta 24 horas para notificar la incidencia después de haber desembarcado en su país de residencia. El no cumplimiento de esta norma produce la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del **BENEFICIARIO**.
- d) En caso de que el **BENEFICIARIO** se encuentre imposibilitado de entrar en contacto con la Central de Asistencias dentro de las 24 horas siguientes a su hospitalización médica y no tuviera ningún acompañante que pueda notificarlo, deberá entrar en contacto dentro de las 24 horas siguientes al alta médica y presentar los informes médicos en los cuales se constate el hecho que le impidió realizar la notificación.
- e) TRANKI ASISTENCIA no se hará responsable económicamente ante los casos en los cuales el **BENEFICIARIO** abandone por su propia decisión el centro médico donde esté ingresado, sin la debida autorización médica o en contra de la opinión médica de quien lo esté atendiendo y del Departamento Medico de TRANKI ASISTENCIA, tampoco será responsable de ningún tipo de complicaciones o agravamientos del cuadro médico del **BENEFICIARIO** que eventualmente resulte de su incumplimiento a las indicaciones médicas que le hayan sido otorgadas.
- f) El **BENEFICIARIO** acepta que la Central de Asistencias se reserve el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas o escritas 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.
- g) Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Asistencias 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.
- h) En todos aquellos casos en que la Central de Asistencias lo requiera, el **BENEFICIARIO** deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Medical Release Form (MRF) que le será enviado y lo devolverá firmado. Asimismo, el **BENEFICIARIO** autoriza en forma absoluta e irrevocable a la Central de Asistencias 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 dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia.

Será siempre necesario diligenciar el Formulario (MRF) en el momento en el que se registren en un centro hospitalario, con el objeto de cooperar en el análisis de reembolsos y/o en la toma de

decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del **BENEFICIARIO**.

El formato debe ser llenado en las siguientes 24 horas de ocurrida la emergencia, CENTRAL DE ASISTENCIAS no tomará cargo de las asistencias en las que EL BENEFICIARIO no presente dicho formulario en el tiempo establecido.

- i) Es obligación del **BENEFICIARIO** entregar el/los billetes de pasaje (tickets, boletos) que posea, en aquellos casos en que la Central de Asistencias se haga cargo de la diferencia sobre el o los pasajes originales y los nuevos emitidos, o cuando procedan a la repatriación del **BENEFICIARIO**, sea el que fuere el motivo.
- j) El **BENEFICIARIO** estará obligado a comunicar a TRANKI ASISTENCIA cualquier cobertura de viaje o de gastos médicos o cualquier cobertura similar con otra empresa prestadora del servicio de asistencia en viajes o con alguna compañía de seguro.
- k) El **BENEFICIARIO** estará obligado además a notificar y suministrar a TRANKI ASISTENCIA todas las informaciones factibles y necesarias para la tramitación, por parte de TRANKI ASISTENCIA, de las reclamaciones de servicio que realice, y a presentar además facturas originales a petición de TRANKI ASISTENCIA.
- l) El **BENEFICIARIO** deberá presentar el pasaporte con los sellos de las autoridades migratorias con las fechas de salida y entrada del país de origen y destino.
- m) El **BENEFICIARIO** perderá todo derecho a cobro de indemnización, compensación y/o reintegro si omite las obligaciones existentes dentro de este contrato, o si actúa de mala fe presentando documentación fraudulenta o entregando pruebas falsas.

PARÁGRAFO ÚNICO: En caso de que los servicios requieran ser prestados en algunos países tales como Estados Unidos de Norteamérica y en 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 comunicarse por las diferentes vías de contacto a la Central de Asistencias o escribiendo a hola@trankiasistencia.com, reintegros@trankiasistencia.com y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el centro hospitalario correspondiente.

10. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR TRANKI ASISTENCIA

Por virtud de la contratación del **PLAN** por parte del **CONTRATANTE** en favor del **BENEFICIARIO**, TRANKI ASISTENCIA se compromete a cumplir las prestaciones y beneficios definidos en las Condiciones Generales, por los eventos cubiertos en el **PLAN** contratado durante la vigencia del voucher.

Las obligaciones asumidas por TRANKI ASISTENCIA en estas Condiciones Generales, en los casos de asistencias médicas, se limitarán a accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la tarjeta (CLIENTE) o a la fecha de inicio del viaje, lo que sea posterior.

TRANKI ASISTENCIA 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, las cuales a título de ejemplo y no taxativamente, se citan los siguientes: 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, golpes de estado o cualquier tipo de alzamiento contra las autoridades legítimamente constituidas, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. En tales casos, una vez superados, la

Central de Asistencias se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

La Central de Asistencias 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 reembolsos y/o demás gastos que vayan a asumirse por TRANKI ASISTENCIA, en el marco del presente contrato, serán abonados en moneda local del país de contratación, tomando en cuenta la tasa de cambio al momento de la compra del **PLAN** de TRANKI ASISTENCIA.

TRANKI ASISTENCIA se reservará el derecho de obtener cualquier historial médico u otros reportes e informes escritos sobre el estado de salud del **BENEFICIARIO** conforme se establecen en el literal "g", de la cláusula 9 de estas Condiciones.

11. REEMBOLSOS

El reembolso de cualquier gasto que TRANKI ASISTENCIA se compromete a realizar por virtud del **PLAN** contratado por el **BENEFICIARIO**, descrito en el voucher y conforme se establece en estas Condiciones, operará bajo el siguiente procedimiento:

Para que opere cualquier reembolso de gastos sufragados por el **BENEFICIARIO** es requisito indispensable que el **BENEFICIARIO** se haya contactado telefónicamente o mediante las vías de contacto anteriormente mencionado, con la Central de Asistencias, dentro de las 24 horas de sucedido el evento.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- a. El **BENEFICIARIO** tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día de finalización de la vigencia del voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Vencido este plazo, no se aceptará-ningún otro documento para tramitar el reembolso. Los documentos deberán enviarse a hola@trankiasistencia.com, reintegros@trankiasistencia.com
- b. Una vez recibidos los documentos, TRANKI ASISTENCIA tendrá un plazo de cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el **BENEFICIARIO**.
- c. Consignados todos los documentos necesarios por el **BENEFICIARIO**, TRANKI ASISTENCIA tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles siguientes para analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- d. En casos donde el **BENEFICIARIO** no haya contactado inicialmente a la central de emergencia, acepta que TRANKI ASISTENCIA verifique y analice los gastos en los que incurrió, y someterá el reembolso a montos razonables de acuerdo a la emergencia reportada y a la geolocalización del **BENEFICIARIO**.
- e. En caso de ser procedente, TRANKI ASISTENCIA procederá a efectuar el pago dentro del plazo de 30 días hábiles posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización del abono.
- f. Una vez autorizado el reembolso, el **BENEFICIARIO** contará con un plazo de 60 días continuos siguientes para enviar el formato de solicitud de reembolso para proceder con el abono y/o retirarlo en las oficinas de TRANKI ASISTENCIA. Finalizado ese plazo, el **BENEFICIARIO** perderá el derecho a cobrar el reembolso.

La recaudación de todos los documentos detallados y los que se consideren pertinentes el Departamento Médico, Departamento de Reembolsos y Departamento de Administración, quedarán como responsabilidad única y absoluta del **BENEFICIARIO**, así como su envío al Departamento de Reembolsos para su estudio y aprobación.

PARÁGRAFO ÚNICO: Los reembolsos pagados directamente por TRANKI ASISTENCIA pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. TRANKI ASISTENCIA 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 él mismo.

12. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS.

Los beneficios ofrecidos por TRANKI ASISTENCIA y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el voucher contratado, expresados en Dólares Americanos o Euros, según corresponda.

13. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS / SERVICIOS

La siguiente es una enunciación taxativa de los servicios que TRANKI ASISTENCIA brinda al **BENEFICIARIO** del producto contratado. No todas las prestaciones detalladas en el presente capítulo se encuentran incluidas en todos los productos. El **BENEFICIARIO** debe verificar, conforme se estipuló en la cláusula "2" de estas Condiciones, el detalle de prestaciones y su monto máximo en el voucher que le ha sido entregado.

Los límites de gastos de asistencias médicas, ya sea por enfermedad o por accidente indicados en su voucher no son acumulativos, aplicando de manera excluyente sólo uno de ellos de acuerdo a la causal de la asistencia.

Los servicios de asistencia médica ofrecidos por TRANKI ASISTENCIA comprenden exclusivamente el tratamiento de urgencia del cuadro agudo y súbito que impida la continuación del viaje, a menos que este incluido dentro de las características del producto (CLIENTE) adquirido, todas las afecciones crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes, están expresamente excluidas así como también sus consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez durante el viaje e incluyen:

13.1 GASTOS MEDICOS POR ACCIDENTE Y ENFERMEDAD

a. Consulta Médica Telefónica: TRANKI ASISTENCIA procura la atención y orientación médica telefónica. En caso de que el médico quien brinda el servicio considere que la patología que presenta el **BENEFICIARIO** requiera de una asistencia médica mayor, este notificará inmediatamente a la Central de Asistencias el tipo de servicio requerido para su pronta derivación. La Central de Asistencias atenderá las consultas médicas que sean solicitadas las 24 horas, y dará la información y los consejos sanitarios que se precisen como interacciones medicamentosas, dosis, asesoramiento médico; entre otras. La consulta médica telefónica supone un aumento de la eficiencia del servicio ya que, el **BENEFICIARIO** no distingue, en la mayor parte de las ocasiones, si su demanda es o no una emergencia, por lo tanto, el servicio al que llama a través de nuestra central es quien le orienta y emite la respuesta más adecuada. EL **BENEFICIARIO** debe considerar que un gran porcentaje las solicitudes se resuelven sin necesidad de desplazarse a un centro sanitario o envío de la atención domiciliaria, siendo la consulta médica o el consejo sanitario la respuesta más adecuada a diferentes tipos de solicitudes.

b. Consultas Médicas: La Central de Asistencias procura la atención en Centros Médicos en casos de enfermedad (cuando no sea preexistente, recurrente o crónica), accidente o emergencia, ocurridos durante el viaje, estando en vigencia el producto TRANKI ASISTENCIA, y que imposibilite la continuación normal continuación del viaje, incluyendo la opción de repatriación del **BENEFICIARIO** a su país de origen si su estado de salud lo permite. La Central de Asistencias 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. Se planteará la repatriación en casos que requieran tratamiento de larga duración, cirugías programadas o cirugías no urgentes.

c. Médico a domicilio: En los casos en que los síntomas referidos por el **BENEFICIARIO** no requieran visitar un Centro médico, siempre que haya la disponibilidad en el área donde se encuentre, la Central de Asistencia procederá a coordinar un médico a domicilio que atenderá las necesidades médicas del **BENEFICIARIO** en el lugar de su hospedaje. La Central de Asistencia asumirá los costos por honorarios y medicamentos hasta el monto máximo según el **PLAN** adquirido. En todos los casos el **BENEFICIARIO** deberá comunicarse a la Central de Asistencias para su coordinación.

d. Atención por Especialistas: En caso que la atención médica por especialista requerida por el **BENEFICIARIO** sea inminente o urgente, la Central de Asistencias prestará la asistencia médica únicamente cuando sea indicada o referida por el equipo médico de urgencia y autorizada previamente por la Central de Asistencias. Excepto las patologías mencionadas en el numeral 15. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE LOS PLANES DE TRANKI ASISTENCIA.

e. Exámenes Médicos Complementarios: Cualquier tipo de examen médico, al ingreso o durante la asistencia, ya sea por hospitalización o ambulatorio en caso de enfermedad y/o accidente, deberá ser informado a la Central de Asistencias para su evaluación respectiva y, de esa manera, solicitar la autorización del procedimiento médico correspondiente.

f. Hospitalización: De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Asistencias así lo prescriba, se procederá a la hotelería hospitalaria del **BENEFICIARIO** en el centro sanitario más próximo al lugar donde se encuentre.

g. Intervenciones Quirúrgicas: En caso de que la intervención quirúrgica requerida por el **BENEFICIARIO** sea inminente o urgente, la Central de Asistencia procederá conforme a la naturaleza de la lesión o enfermedad, cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Asistencias y en los casos de emergencia que requieran de forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del **BENEFICIARIO** a su país de origen. Si a juicio de los médicos reguladores de la Central de Asistencias fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, 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** de asistencia, eximiendo a TRANKI ASISTENCIA de toda responsabilidad. Aquellas intervenciones quirúrgicas que encuadren como procedimiento electivo y no impidan la continuación normal del viaje, pudiendo por tanto realizarla el **BENEFICIARIO** al regreso a su país de origen, no estarán incluidos en este beneficio.

h. Terapia Intensiva y Unidad Coronaria: En los casos en los cuales el **BENEFICIARIO** requiera terapia intensiva y/o unidad coronaria inminente o urgente para su estabilización, acreditándose el diagnóstico con certificados médicos, el informe del accidente y/o enfermedad, la Central de Asistencias procederá cuando su naturaleza o lesión así lo amerite, siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Asistencias.

En casos en que el **BENEFICIARIO** se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por TRANKI ASISTENCIA en la fecha de terminación del período de cobertura, se cubrirán únicamente los gastos por hotelería hospitalaria hasta el tope de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente, según corresponda, conforme a lo estipulado anteriormente en la cláusula cinco (5) **VIGENCIA – VALIDEZ** de estas Condiciones Generales.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de TRANKI ASISTENCIA una vez que el **BENEFICIARIO** regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan elegido, salvo las excepciones anteriormente mencionadas.

13.2 COBERTURA CONDICIÓN PREEXISTENTE

Entendiendo como enfermedades crónicas, preexistentes o recurrentes todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia y/o sufridas durante la vigencia del producto TRANKI ASISTENCIA y que sea factible de ser identificado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente. La preexistencia incluye aquellos padecimientos denominados congénitos, es decir, presentes o existentes desde antes de nacer.

El **BENEFICIARIO** acepta y reconoce que ha contratado el producto TRANKI ASISTENCIA con el fin exclusivo de acceder a los beneficios particulares del producto contratado ante la ocurrencia de una enfermedad grave o lesión aguda que ocurra después que haya empezado su viaje fuera de su país de residencia y/o del de emisión del producto durante su vigencia. El espíritu de la contratación de este producto respecto a las asistencias médicas, es básicamente la cobertura de una enfermedad imprevisible e inesperada ocurrida durante el viaje, cuyo origen sea posterior a su inicio y cuya manifestación sea antes de su vencimiento.

En aquellos casos en que el **BENEFICIARIO** contrate específicamente la cobertura para emergencias sufridas por una condición preexistente, se cubrirá hasta el monto máximo que se especifique claramente en su voucher. La cobertura proporcionada contempla las siguientes eventualidades:

- a. Episodio agudo o evento no predecible, descompensación por enfermedades preexistentes, crónicas y/o epidémicas conocidas o previamente asintomáticas. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la primera atención médica básica en el episodio agudo, o caso no predecible, siempre que la emergencia deba requerir la asistencia durante el viaje y no pueda aplazarse hasta el retorno al país de residencia.
- b. 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.
- c. La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requieran 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, todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia quedando TRANKI ASISTENCIA eximida de toda responsabilidad. La repatriación será incluida dentro de la cobertura por enfermedad preexistente por el monto máximo que se especifique claramente en el voucher.

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 limitado a ello: La sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, virus del papiloma humano, tricomonas vaginales, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA). En adición, tampoco tiene cobertura para cáncer y todos sus derivados, procedimientos de diálisis, trasplantes, oncología, enfermedades mentales o nerviosas incluyendo pero no limitado a ello: Depresión, psicosis, esquizofrenia, etc., audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales y/o cualquier asistencia odontológica preexistente, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipo desechable específico, padecimientos relacionados con la hipertensión o hipotensión arterial, síncope o secuelas glandulares. Se excluye igualmente las enfermedades causadas por la ingestión de drogas, estupefacientes, medicamentos que se toman de forma no fiable sin receta, alcoholismo, etc.

Obligaciones Médicas del BENEFICIARIO:

Cuando el BENEFICIARIO solicite la atención médica, éste deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a. El **BENEFICIARIO** deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por la Central de Asistencias y tomar todos los medicamentos de la forma prescrita y según se requiera.
- b. En los casos en que el **BENEFICIARIO** haya contratado un **PLAN** que incluya cobertura de asistencia de emergencia para condiciones pre-existentes; deberá consultar previamente a su médico tratante en su país de origen antes de iniciar el viaje y contar el soporte escrito de estar en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.
- c. El **BENEFICIARIO** que iniciare su viaje después de recibir un diagnóstico terminal no contará con cobertura.

13.3 EMERGENCIA ODONTOLÓGICA

En los límites de cobertura, TRANKI ASISTENCIA 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, tratamientos estéticos, reposición de piezas dentales y/o implantes o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de los beneficios.

13.4 GASTOS DE MEDICAMENTOS

TRANKI ASISTENCIA reembolsará el costo de los medicamentos ambulatorios que hayan sido formulados por el profesional médico y hayan sido autorizados por la Central de Asistencias, hasta el monto máximo del plan adquirido. Para la procedencia del reembolso de este tipo de gastos, tales medicamentos deben estar directamente relacionados con el diagnóstico objeto de la asistencia. TRANKI ASISTENCIA no asumirá en ningún caso el costo de medicamentos no señalados por el profesional médico referido y tratante, no

relacionados con la asistencia requerida, ni tampoco a los destinados al tratamiento o diagnóstico de patologías preexistentes.

NOTA: Los gastos de medicamentos derivados por hospitalización estarán incluidos en el límite de Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente.

13.5 REPATRIACIÓN DE SANITARIA

Si como consecuencia de una enfermedad que no sea preexistente, recurrente, crónica o epidémica, o como consecuencia de un accidente previamente comunicado a la Central de Asistencias, el **BENEFICIARIO** se viera imposibilitado de regresar al país de residencia en circunstancias normales, la Central de Asistencias organizará el traslado del **BENEFICIARIO** desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual y en el que se haya emitido el producto. Solamente el Departamento Médico de TRANKI ASISTENCIA podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando prohibido al **BENEFICIARIO** o a un familiar realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de la Central de Asistencias. Adicionalmente la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante de la Central de Asistencias. En el caso en que el **BENEFICIARIO** y/o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación sin la autorización de la Central de Asistencias o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de la Central de Asistencias, TRANKI ASISTENCIA quedará eximida de toda responsabilidad, siendo por lo tanto, la repatriación así como todos los demás gastos y consecuencias que de ello derive por cuenta del **BENEFICIARIO**, enfermo o accidentado o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra TRANKI ASISTENCIA.

Cuando el Departamento Médico de la Central de Asistencias en común acuerdo con el médico tratante estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria del **BENEFICIARIO**, esta se efectuará en primera instancia por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia o de compra del producto. La Central de Asistencias se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje, o en su defecto la compra del boleto en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, los gastos por esta prestación médica serán incluidos en el Límite de Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente. 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 la Central de Asistencias desde el lugar de hospitalización hasta su lugar de residencia, con la estructura de apoyo necesaria, incluyendo camilla, silla de ruedas, caminador, 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 obediencia a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, salvo en planes que contemplen preexistencias, los cuales estarán incluidos dentro de la cobertura de preexistencia. El **BENEFICIARIO** tendrá derecho a estos servicios siempre dentro de la vigencia de su voucher.

13.5.1 Condiciones adicionales para acceder a este beneficio:

- a. Que la enfermedad (no preexistente, recurrente, crónica o epidémica) o accidente, o el evento objeto de cobertura, haya sido comunicado a la Central de Asistencias dentro del transcurso de veinticuatro (24) horas de su ocurrencia.
- b. Que el tratamiento médico haya sido autorizado por la Central de Asistencias.
- c. Que un profesional médico recomiende el traslado en un medio de transporte no público y/o acondicionado según el estado de salud del **BENEFICIARIO**.
- d. Informe médico con el diagnóstico de imposibilidad del **BENEFICIARIO** de viajar como pasajero regular.
- e. Autorización médica para efectuar el traslado al país de residencia habitual del **BENEFICIARIO**.
- f. Recomendación médica sobre las atenciones que requiera el **BENEFICIARIO** durante el regreso a su país de residencia habitual.

13.6 REPATRIACIÓN FUNERARIA

En caso de fallecimiento del **BENEFICIARIO** durante la vigencia de su voucher, si así lo dispusiera la legislación vigente del país donde se produjo el deceso, los familiares podrán optar dentro del límite de asistencia médica por enfermedad y/o accidente, por una de las dos opciones siguientes:

- a. La Central de Asistencias organizará y sufragará la repatriación de los restos mortales del **BENEFICIARIO** por el medio que considere más conveniente, hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia habitual del

BENEFICIARIO, tomando a su cargo los gastos de fétetro obligatorio para transportes aéreos hasta el monto máximo especificado en el Plan de Asistencia contratado, incluyendo trámites administrativos y transporte de los restos mortales.

b. La Central de Asistencias se hará cargo de los gastos de incineración y traslado de cenizas por el medio que considere más conveniente hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia habitual del BENEFICIARIO hasta el monto máximo especificado en el Plan de Asistencia contratado.

No se encuentran contemplados bajo ninguna circunstancia, los servicios religiosos y los ataúdes especiales, ni los gastos de regreso de familiares acompañantes del BENEFICIARIO, por lo que la Central de Asistencias no tomará a cargo ningún gasto de terceros.

La Central de Asistencias no se hará cargo de la repatriación funeraria ni de sus gastos en los casos de muerte producida por:

- (1) Narcóticos o estupeficientes
- (2) Suicidio
- (3) En caso de que el fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente, crónica, recurrente o epidémica padecida por el BENEFICIARIO.

13.7 TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

TRANKI ASISTENCIA transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas condiciones generales y especificadas en el voucher.

13.8 GASTOS POR VUELO CANCELADO O DEMORADO

Si en el transcurso de un viaje y durante la vigencia del contrato, se produjera la cancelación o demora del vuelo por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente, siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte, TRANKI ASISTENCIA reintegrará hasta el monto máximo de cobertura convenido, únicamente los gastos de hotel, comidas y comunicaciones incurridos durante la demora o cancelación. Será necesario presentar los comprobantes originales de gastos, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del **BENEFICIARIO**. Este servicio no se brindará si el **BENEFICIARIO** viajara con un billete sujeto a disponibilidad de espacio, ni de descuento o canje de millas, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente, ni tampoco cuando los gastos hayan sido abonados por la aerolínea o si la causa de la demora o cancelación es imputable al **BENEFICIARIO**. Este beneficio es efectivo a partir de los 100km del lugar de residencia.

13.8.1 En los casos en que el motivo de la demora o cancelación del vuelo de la aerolínea sea consecuencia de desencadenamiento de fuerzas naturales, TRANKI ASISTENCIA reembolsará hasta una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) del monto de los gastos de hotel, comidas y comunicaciones incurridos durante la demora o cancelación del vuelo, según el plan contratado, debiendo el **BENEFICIARIO** consignar las pruebas de ello en la forma señalada anteriormente. No se cubrirá ningún servicio perdido / no gozado como consecuencia del vuelo demorado o cancelado, como por ejemplo: Traslados, hoteles, excursiones, entre otros. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea. Este beneficio, debe constar en las condiciones particulares del plan que ha contratado y en el Voucher que le es entregado en el cual se describen los beneficios y montos máximos de cobertura, sin lo cual el evento no será cubierto.

13.9 COMPENSACIÓN POR DEMORA DE EQUIPAJE

TRANKI ASISTENCIA reembolsará al **BENEFICIARIO**, cuyo voucher así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compra, por gastos ocasionados en la adquisición de artículos de primera necesidad efectuada en el lapso de la demora en la entrega de su equipaje en su itinerario fijo. Esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las seis (6) horas contadas a partir del arribo del vuelo, salvo vuelos superiores a cuatro (4) horas de duración en los que se podrán realizar gastos inmediatamente después de dar aviso a la Central de Asistencias y obtener el número de su reclamo. Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en el vuelo de regreso al país emisor del billete y/o de residencia habitual del **BENEFICIARIO**, no se otorgará compensación alguna.

13.9.1 Por artículos de primera necesidad debe entenderse:

- Artículos de higiene personal.
- Ropa interior.
- Ropa diaria (estándar).
- Quedan excluidos los alimentos y artículos de ocio.

13.9.2 Al regresar a su país de residencia habitual:

El **BENEFICIARIO** al retornar al país de su residencia habitual, deberá presentar la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. (o Reclamo por demora de equipaje) Original.
- Documento o Pasaporte.
- Plan adquirido.
- Copia original de los comprobantes de gastos en concepto de artículos de primera necesidad.

13.10 INDEMNIZACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

TRANKI ASISTENCIA indemnizará al **BENEFICIARIO** que haya contratado este servicio, en forma complementaria a la suma que reconoce la aerolínea, es decir, el importe se determinará con la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto máximo especificado en voucher. No será válida la compensación si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el voucher para este concepto.

13.10.1 En caso de que el **BENEFICIARIO** hubiese recibido compensación por Demora en la devolución del Equipaje, TRANKI ASISTENCIA deducirá del monto a indemnizar al **BENEFICIARIO** por concepto de Indemnización por Perdida de Equipaje, la suma que se le hubiera pagado por concepto de Demora de Equipaje según se establece en esta cláusula.

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

- a. Que la línea aérea y la Central de Asistencias hayan sido notificadas del hecho por el **BENEFICIARIO** antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida, siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- b. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional. Este beneficio encuentra excluido cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional en el país de residencia, así como vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente.
- c. Que el equipaje del **BENEFICIARIO** haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión, haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. TRANKI ASISTENCIA no indemnizará 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.
- d. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que fue entregado al personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al **BENEFICIARIO** al finalizar el viaje.
- e. 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. No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en transporte terrestre entre los aeropuertos y los hoteles o domicilios. TRANKI ASISTENCIA no podrá indemnizar al **BENEFICIARIO** cuando este no haya recibido aún la indemnización de la aerolínea.
- f. La compensación será por pérdida total del equipaje completo y faltante en forma definitiva y a un sólo **BENEFICIARIO** damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios **BENEFICIARIOS**, la compensación será prorrateada entre éstos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas ni roturas (salvo productos que contemplen este beneficio).
- g. En caso de 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, TRANKI ASISTENCIA procederá a abonar al **BENEFICIARIO** la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

- h. Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, los directos responsables son las aerolíneas o empresas transportadoras, por lo tanto, TRANKI ASISTENCIA 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 de TRANKI ASISTENCIA, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean presentadas directamente por el **BENEFICIARIO** y no permitir la intermediación de terceros.
- i. Las indemnizaciones serán siempre por concepto de pérdida de bulto completo; TRANKI ASISTENCIA y sus compañías de seguros y reaseguros no indemnizarán los faltantes parciales de equipaje.
- j. Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró el producto TRANKI ASISTENCIA. A la firma de la aceptación del presente acuerdo el **BENEFICIARIO** acepta que se le descuenten los valores correspondientes a gastos bancarios y financieros resultantes de dichas transacciones.
- k. No se tomará en consideración el contenido y/o valor real del equipaje.

13.10.3 Al regresar a su país de residencia habitual:

El **BENEFICIARIO** al retornar al país de su residencia habitual, deberá presentar la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. (o Reclamo por pérdida de equipaje) Original
- Documento o Pasaporte
- Plan adquirido.
- Copia original del recibo de la indemnización de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago de la misma), pasajes aéreos.

En razón de que esta cobertura es de naturaleza complementaria, tal como se dispone al inicio de esta cláusula, TRANKI ASISTENCIA sólo podrá proceder al reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje, una vez que la Aerolínea responsable de la pérdida haya indemnizado debidamente al **BENEFICIARIO**. No se podrá indemnizar al **BENEFICIARIO** sin el comprobante de pago de la indemnización por parte de la aerolínea.

13.11 ORIENTACIÓN EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS Y/O EQUIPAJE

TRANKI ASISTENCIA 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 Asistencias. Igualmente, TRANKI ASISTENCIA asesorará al **BENEFICIARIO** en caso de pérdida de documentos de viajes, y/o tarjetas de crédito, dándole las instrucciones para que el **BENEFICIARIO** interponga las denuncias respectivas y tramite su recuperación.

13.12 TRASLADO DE UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO

En caso de que la hospitalización de un **BENEFICIARIO**, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, TRANKI ASISTENCIA reembolsará el costo del boleto de ida y regreso que resulte más económico en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio, para un familiar de compañía. El **BENEFICIARIO** podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante con un máximo de US\$100 (cien dólares de los Estados Unidos de América) diarios durante un máximo de cinco días o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.

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

13.13 GASTOS POR PÉRDIDA DE CONEXIONES (Late Arrival)

Cuando se produzca una pérdida en la conexión de los vuelos previstos por más de 6 horas de espera, por causas ajenas al **BENEFICIARIO** e imputables a las compañías aéreas, previa presentación del justificativo original emitido por la compañía transportista, se reembolsarán hasta el monto máximo de la cobertura del plan contratado el pago de penalidades o compra de nuevos tickets aéreos, alimentación, llamadas y hotel, previa presentación de las facturas originales correspondientes. Quedan excluidas de esta prestación las indemnizaciones por demoras producidas en vuelos no regulares.

13.13.1 No serán reembolsado los pasajes sujetos a disponibilidad de espacio, ni de descuento o mediante canje de millas, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente, así como tampoco será aplicado el servicio en caso de no contar con la documentación requerida para el ingreso del país destino. No se cubrirá ningún servicio perdido / no gozado como consecuencia de la pérdida en la conexión, ejemplo: Traslados, hoteles, excursiones, entre otros. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea.

13.14 GARANTÍA GASTOS DE CANCELACIÓN MULTICAUSA

TRANKI ASISTENCIA reembolsará al **BENEFICIARIO** que haya contratado esta cobertura, un seguro de cancelación anticipada de viaje contratado y pagado en su totalidad, hasta el monto máximo de cobertura, cubriendo las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, visas turísticas de ingreso para periodo puntual o determinado, boletos aéreos y cruceros que hayan sido organizados por una agencia de viajes (tour operator) o empresa naviera profesional debidamente acreditada en el destino de dicho viaje.

El **BENEFICIARIO** no tendrá acceso al servicio de interrupción en caso de que los gastos (importes) hayan sido reintegrados por el operador turístico, la línea aérea, la empresa de transporte o la empresa hotelera seleccionada. Para el caso en que los gastos hayan sido reintegrados sólo en parte al **BENEFICIARIO** por el prestador del servicio contratado y no disfrutado, TRANKI ASISTENCIA realizará un reintegro complementario de los montos devueltos hasta el monto máximo de la cobertura contratada.

13.14.1 Para ser acreedor de este servicio, el BENEFICIARIO del voucher deberá:

- a. 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.
- b. Dar aviso a la Central de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.
- c. Presentar toda la documentación que TRANKI ASISTENCIA considere pertinente para evaluar la cobertura de este beneficio y, con el fin de acreditar la veracidad de las causas. TRANKI ASISTENCIA se reserva el derecho de obtener la información médica que corresponda, por lo cual, el **BENEFICIARIO** autoriza el acceso a TRANKI ASISTENCIA incluyendo, pero no limitando a:
 - c.1) Sus antecedentes médicos.
 - c.2) Copia del documento justificativo de la ocurrencia del evento (informe médico o certificado de defunción, informe de bomberos, denuncia a la policía, convocatoria judicial, titularidad del bien, entre otros). Este documento deberá reflejar necesariamente la fecha de ocurrencia (hospitalización, defunción, siniestro, entre otros).
- a) Factura y/o recibos del pago del viaje a la agencia, así como, copia del abono de viaje expedido por la agencia, Tour Operador, entre otros.
- b) Factura de gastos de cancelación o nota de abono de la factura expedida por la agencia de viajes, Tour Operador, entre otros.

13.14.2 No serán reembolsables los pasajes sujetos a disponibilidad de espacio, ni de descuento o mediante canje de millas, así como tampoco la penalidad a consecuencia de la reprogramación total o parcial del viaje, ni aquellos pasajes y/o cruceros que tengan como condición No Reembolsables.

Si al momento de la contratación del viaje y en virtud de las Condiciones Generales del contrato acordado por el **BENEFICIARIO** con la Agencia de Viajes y/o Tour Operador (incluyendo las políticas de cancelación aplicables al mismo) ya correspondiera o fuera aplicable algún cargo o penalidad por cancelación, el importe de dicho cargo o penalidad será deducido del monto de indemnización que pudiera corresponder por la cobertura **GARANTÍA GASTOS DE CANCELACIÓN MULTICAUSA**.

13.14.3 Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

- a. El fallecimiento no incluido en las Exclusiones Generales, accidente o enfermedad grave no preexistente, recurrente o crónica del **BENEFICIARIO**, entendiéndose por enfermedad grave una

alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencias, imposibilite al **BENEFICIARIO** para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.

b. El fallecimiento no incluido en las Exclusiones Generales, accidente o enfermedad grave no preexistente recurrente o crónica de un familiar del **BENEFICIARIO** en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge.

c. Hospitalización de un familiar del **BENEFICIARIO** en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge, accidente o enfermedad grave no preexistente, recurrente o crónica no incluida en las Exclusiones Generales, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencias, imposibilite al **BENEFICIARIO** iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.

d. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal (quedan excluidos los casos en los que el **BENEFICIARIO** sea citado como imputado por procesos iniciados antes de la contratación del viaje y de la cobertura).

e. Cuando el **BENEFICIARIO** recibiese notificación fehaciente para comparecer ante la justicia, debiendo haber recibido dicha notificación con posterioridad a la contratación del servicio.

f. Los daños 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.

g. Cuarentena médica declarada por autoridad competente, como consecuencia de suceso accidental o enfermedad con posterioridad a la contratación del viaje.

h. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación del plan de asistencia.

i. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.

j. Epidemia, catástrofes naturales o cenizas volcánicas. Antes de realizar el viaje las autoridades oficiales deben declarar que no se puede viajar al destino o hay un retraso en la salida del medio de transporte superior a 24 horas debido a una causa de fuerza mayor (catástrofe) y no existe alternativa de viaje para llegar a destino. En el caso de los productos Crucero no será considerado como una de las causas justificadas para acceder a este beneficio las cancelaciones ocasionadas por emanaciones de cenizas volcánicas.

k. 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.

Nota: Los acompañantes de una misma habitación o una cabina de crucero que viajen en un grupo operado por una compañía de turismo y, que compartan habitación no tendrán lugar a reclamación a **GASTOS DE CANCELACIÓN MULTICAUSA**, salvo familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuges.

13.15 REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO DE UN FAMILIAR

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad grave (no preexistente, recurrente o crónica) el **BENEFICIARIO** debiera retornar al lugar donde haya sido emitido el producto TRANKI ASISTENCIA y/o su país de residencia habitual, por causa del fallecimiento del cónyuge o de un familiar en primer grado de consanguinidad allí residente (padres, hijos, hermanos), TRANKI ASISTENCIA reembolsará la penalidad del pasaje aéreo de regreso del **BENEFICIARIO**, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso, o en su defecto asumirá el pasaje aérea en clase turista. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco. El beneficio de viaje de regreso sólo se brindará dentro del período de vigencia del Voucher. Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que acarree la no utilización del pasaje de transporte inicialmente previsto por el **BENEFICIARIO**, TRANKI ASISTENCIA recuperará siempre dicho pasaje y sufragará sólo la diferencia eventualmente existente entre éste y el que imponga la prestación.

13.16 GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

Si como consecuencia de un accidente o enfermedad no preexistente ni recurrente, crónica o epidémica, el **BENEFICIARIO** hubiese estado internado en un hospital al menos siete (7) días, que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso por prescripción del médico tratante en común acuerdo con el departamento médico de la Central de Asistencias, el **PLAN** cubre el reembolso de los gastos de alojamiento en hotel con un máximo de 5 (cinco) días o hasta agotar el monto máximo según el producto de su **PLAN** de asistencia, lo que suceda primero.

13.16.1 Dicho reposo deberá ser ordenado por los médicos de la Central de Asistencias exclusivamente y cubrirá únicamente el 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 Asistencias), mini bares etc. Esta es una enumeración enunciativa y no taxativa. Se aclara que la Central de Asistencias no asumirá ningún gasto de hospitalización cuando esta obedezca a una enfermedad preexistente o haga parte de las exclusiones, salvo los productos que contemplen preexistencias, los cuales estarán incluidos dentro del límite de cobertura por condiciones preexistentes.

13.17 REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO EN EL HOGAR

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el lugar de residencia habitual del **BENEFICIARIO**, mientras 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, TRANKI ASISTENCIA reembolsará 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 de ingreso al país de residencia habitual. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Asistencias del original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las 48 horas siguientes al suceso. El **BENEFICIARIO** deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptadas solicitudes de reembolso sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del Voucher se encuentra vencido.

13.18 EMBARAZADAS (HASTA LAS 26 SEMANAS)

El **PLAN** cubre la asistencia médica por emergencias relacionadas con el embarazo, controles de emergencia, ecografías y parto de emergencia. Se cubrirá dentro de esta prestación los abortos naturales o accidentales. Esta prestación sólo se brindará hasta el tope de cobertura, hasta la semana de gestación indicada en su voucher y con un límite de edad de 40 años.

13.18.1 La cobertura es sólo para la futura mamá, no se contempla para el recién nacido.

13.18.2 La **BENEFICIARIO** deberá consultar previamente a su médico tratante en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito de estar en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.

13.18.3 Esta cobertura excluye partos programados para que se produzcan en el período de vigencia del **PLAN**.

13.19 SERVICIO DE INTERPRETE

TRANKI ASISTENCIA gratuitamente pone a disposición del Beneficio el servicio telefónico de intérpretes, con el fin de permitirle mantener conversaciones con personas que hablen otros idiomas.

13.20 ORIENTACIÓN Y COORDINACIÓN TURÍSTICA

Hasta las 24 horas anteriores al día de su partida, el **BENEFICIARIO** de un plan de asistencia podrán pedir a la Central de Asistencias, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

13.21 TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL Y TRANSFERENCIA DE FONDOS

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de TRANKI ASISTENCIA, se gestionará la entrega al **BENEFICIARIO** en el país donde se encuentre las cantidades

hasta el límite especificado en su voucher. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del **PLAN** de asistencia. Si el **BENEFICIARIO** fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, TRANKI ASISTENCIA gestionará el envío de las cantidades especificadas en su voucher para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de TRANKI ASISTENCIA por parte de la familia del **BENEFICIARIO** ~~el costo asumido~~. TRANKI ASISTENCIA asumirá únicamente al valor de la transferencia realizada al **BENEFICIARIO**.

La autorización de este servicio queda supeditado a las leyes vigentes en el país de ocurrencia del hecho y estará sujeto a las condiciones que establezca La Central de Asistencias en cada caso y que el **BENEFICIARIO** deberá aceptar.

13.22 PRÁCTICA DE DEPORTES AMATEUR

TRANKI ASISTENCIA sólo asumirá gastos por eventos causados por la práctica de deportes de rango uno (1) cuando sean realizados exclusivamente en carácter de actividad recreativa AMATEUR, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin, hasta el monto máximo indicado en **PLAN** contratado, incluyendo, pero no limitado a: actividades ecuestres, artes marciales (sin contacto), bádminton, baloncesto, barranquismo, béisbol, ciclo turismo, bicicleta, bicicleta de montaña, bicicleta de motor (Cilindraje menor a 125cc), bowling, bulder, caminatas de hasta 6.000 metros, canoa en mar, capoeira (Baile), correr, caminar, cricket, andar en monopatín, kayak de mar (sólo en aguas costeras), patinaje sobre ruedas, longboard, equitación, esgrima, espeleología, esquí acuático, buceo (hasta 29 metros), excursiones de safari, fútbol americano, fútbol soccer, gimnasia, globo de aire caliente, golf, hockey, hockey sobre hielo, karts, kayak aguas tranquilas, kite buggy, la caza (con exclusión de la caza mayor), la pesca de altura, paintball, montar en camello, montar en elefante, navegación a vela (solo en aguas costeras), netball, oscilación en cañón, outward bound, pasajero en un helicóptero, patinaje sobre hielo (al aire libre), patinaje sobre hielo (pista), pescar con caña, piragüismo, puenting, rápel, remar, rugby, safari, sandboarding, sandskiing, senderismo hasta 6.000 metros, skate (en pista de patinaje), skate (en rampa / medio tubo), tiro al plato, tiro en campo de tiro, tirolina, trineo con perros, vela (en las aguas costeras), windsurf, yoga y zorbing.

13.22.1 EXCLUSION: Se encuentran excluidas de esta cobertura las siguientes actividades: Motociclismo, Automovilismo, Torrentismo, Bobsleigh, Ski y Snowboard fuera de pistas reglamentarias, Luge Olímpica, Caza de animales peligrosos. Montañismo, senderismo, trekking a más de 6000 metros sobre el nivel del mar. Skeleton, Espeleología, andinismo, deportes aéreos, exploración de cavernas, Bungee Jumping, buceo autónomo a más de 30 metros de profundidad o que necesite de descompresión, Tiro al arco, Tiro fusil. Escalada, Puenting. Boxeo, Karate Do, Kung fú, Judo, y otros deportes de combate.

13.22.2 EXCLUSIÓN PARTICULAR: Se excluyen igualmente y de manera particular, la práctica de deportes por profesionales en competencias o entrenamientos para dichas competencias profesionales (Son considerados deportistas profesionales las personas que viven de la práctica de su deporte sin ejercer otra actividad profesional o reciban alguna remuneración por la práctica de dicho deporte).

13.23 ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES Y MAYORES DE 75 AÑOS

Si un **BENEFICIARIO** viajara acompañado únicamente de menores de 12 años y/o mayores de 75 años también **BENEFICIARIOS** de un **PLAN** y, por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de La Central de Asistencias, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, la Central de Asistencias organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores o mayores hasta el domicilio habitual en su país de origen ~~o~~ residencia habitual, por el medio que considere más adecuado (utilizando los pasajes en posesión de los pasajeros o el medio que la Central de Asistencias considere más adecuado).

13.24 TRANSPORTE MÉDICO DE EMERGENCIA

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Asistencias 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 Asistencias 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 Asistencias. El incumplimiento de esta obligación exime a TRANKI ASISTENCIA de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

NOTA: Transporte Médico de Emergencia estará incluido en el límite de Asistencia Médica por Enfermedad y/o Accidente.

13.25 ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO.

TRANKI ASISTENCIA reintegrará hasta monto máximo indicado en el **PLAN**, los gastos de honorarios de un profesional en derecho que ocasione la defensa civil, criminal o penal del **BENEFICIARIO**, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. La asistencia no se brindará ni se reconocerá importe alguno en caso de que el **BENEFICIARIO** utilice un profesional que no haya sido designado o autorizado fehacientemente por la Central de Asistencias y no haya dado aviso dentro de las 24 horas ocurrido el hecho.

13.26 COBERTURA EN CRUCERO EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE (ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD)

Por tratarse de una asistencia médica en un barco, el **BENEFICIARIO** queda facultado para contratar los servicios asistenciales que resulten necesarios para su estabilización dentro del barco, para lo cual deberá comunicarse a la brevedad posible con la Central de Asistencias dentro de las 24 horas siguientes a la emergencia o urgencia, con el fin de informar del caso para una valoración de reembolso. No serán aceptados posteriormente reclamos de pago en el país de origen sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del voucher se encuentra vencido al momento del evento.

El reembolso de los gastos médicos incurridos debe ser solicitado por el **BENEFICIARIO** a su regreso, debiendo presentar la prescripción médica, los comprobantes de pago y comunicación a la Central de Asistencias. TRANKI ASISTENCIA sólo cubrirá los gastos médicos por accidente o enfermedad hasta el tope máximo indicado en su plan de asistencia.

13.27 PÉRDIDA DE PASAPORTE

TRANKI ASISTENCIA reembolsará al **BENEFICIARIO** por el costo del Pasaporte Provisional (salvoconducto) que haya sido robado durante la vigencia del viaje. Para acceder a este servicio, 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. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá incluir la denuncia radicada por la administración.
2. Recibos de pago del pasaporte Provisional (salvoconducto).

13.28 PRESTACION POR MUERTE ACCIDENTAL 24HS

Según el tipo de producto, TRANKI ASISTENCIA obsequia al **BENEFICIARIO** de sus planes, la garantía de prestación dineraria en caso de muerte accidental. Este beneficio contempla únicamente muerte como consecuencia de un accidente mientras el **BENEFICIARIO** viaja como pasajero en un medio de transporte público, terrestre, marítimo, aéreo o mientras viaja en taxi o limusina, siempre que no sea miembro de la tripulación, piloto o conductor del transporte. El monto de la prestación dineraria está especificado dentro de las coberturas de cada plan. Esta garantía tendrá validez mundial siempre y cuando el **BENEFICIARIO** que haya contratado un producto TRANKI ASISTENCIA esté viajando en transporte público. El **BENEFICIARIO** debe estar registrado dentro de las bases de datos de TRANKI ASISTENCIA con un voucher de asistencia válido y vigente en el momento del accidente, siempre que tenga **75** o menos años de edad al momento del accidente. Cabe aclarar que están excluidos de cobertura la muerte accidental en transporte público ocurrida en zonas de guerra o como pasajero en una motocicleta. Tendrán derecho a este beneficio los familiares en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del **BENEFICIARIO** y documento que acredite el parentesco.

El **BENEFICIARIO** podrá designar por escrito a la persona que se encuentre autorizada a recibir la prestación dineraria.

Queda entendido expresamente por las partes que no podrá interpretarse esta extensión de cobertura de muerte accidental, como una cobertura por incapacidad durante dicho lapso y más aún interpretarse como el derecho a recibir un monto adicional a la suma indicada en el producto de asistencia contratado. Este beneficio se otorga siempre y cuando la muerte accidental se produzca dentro de la vigencia del plan contratado.

Este beneficio no tiene indemnización por muerte natural, enfermedad o derivados de patologías médicas.

Para reportar este siniestro, los apoderados del **BENEFICIARIO** fallecido deberán comunicarse con la Central de Asistencias de TRANKI ASISTENCIA en un tiempo no mayor a 72 horas de ocurrido el evento.

Para realizar el pago de la prestación dineraria, TRANKI ASISTENCIA podrá solicitar todos los recaudos que sean necesarios para establecer el respectivo pago.

13.29 CONCIERGE TECNOLÓGICO

Hasta las 24 horas anteriores al día de su partida, el **BENEFICIARIO** de un plan de asistencia podrán pedir a la Central de Asistencias, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

13.30 TECH PROTECTION

TRANKI ASISTENCIA reembolsará al **BENEFICIARIO** el costo de reposición por robo, hurto o pérdida de cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores que hayan sido robados mediante el uso de violencia física en la vía pública durante su viaje, descontando la depreciación por uso y desgaste, limitándose esta cobertura al monto máximo del plan contratado.

hasta el monto máximo de cobertura del plan contratado.

13.30.1 Para acceder a este beneficio, el **BENEFICIARIO** deberá presentar los documentos que el TRANKI ASISTENCIA considere necesarios, incluyendo, pero no limitándose a:

- a) Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas siguientes de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos cubiertos.
- b) Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido, robado o hurtado. 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.
- c) Factura por reposición del objeto. La reposición debe ser por un objeto igual o equivalente.

13.30.2 Se encuentran excluidos de esta cobertura:

- a. El caso de que la pérdida ocurra bajo custodia de una línea aérea u otro medio de transporte y éste indemnice al **BENEFICIARIO** por dicha pérdida.
- b. Objetos personales o equipajes que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontraran 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.
- c. El 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.
- d. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
- e. Dentaduras o puentes dentales, miembros ortopédicos, audífonos de cualquier tipo y en general cualquier equipo médico que sea empleado por razones de salud por el **BENEFICIARIO**.
- f. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
- g. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
- h. Casos en los que el **BENEFICIARIO** no tome las precauciones de seguridad necesarias.
- i. No se cubrirán el robo, hurto o pérdida de dinero en efectivo.
- j. No se cubrirán los gastos por envío, ni daños por envío del Objeto tecnológico hasta su país de residencia.

13.30.3 Este beneficio complementa la reposición de hasta una (1) única unidad de cada producto comprendido dentro de los bienes personales.

13.30.4 Los beneficios que brinda esta cobertura no son acumulativos para un mismo objeto o artículo y, por lo tanto, en caso de dar cobertura por concepto de algunos de ellos, automáticamente inválida y no será aplicable ningún otro pago indicado en esta cláusula. Dicha garantía no contempla ni acumula los pagos en concepto de compra protegida y Objetos Personales.

13.31 BOLSO PROTEGIDO

TRANKI ASISTENCIA reembolsará al **BENEFICIARIO** los gastos en los que incurra con motivo del reemplazo de sus artículos personales, que hayan sido robados mediante el uso de violencia física en la vía pública durante la vigencia de la presente cobertura y bajo los límites y condiciones que se establecen en su voucher.

A los efectos de la presente cobertura, se entiende que los artículos personales comprenden, los siguientes objetos:

a. **Documentos Personales:** son aquellos documentos del **BENEFICIARIO** que hayan sido emitidos a su nombre por autoridades de su país de residencia habitual, limitándose exclusivamente al siguiente detalle:

- Documento Identidad.
- Pasaporte.
- Registro o Licencia de Conducir.
- Título de Propiedad del Vehículo Automotor.

b. **Tarjetas:** Son aquellas tarjetas de Compra, Débito o Crédito, emitidas a nombre del **BENEFICIARIO** por entidades financieras, comerciales o bancarias de su país de residencia habitual.

c. **Llaves:** Son las llaves del **BENEFICIARIO** correspondientes a su residencia particular y a su vehículo automotor.

d. **Cartera/Bolso:** Comprende la billetera, cartera, bolso o mochila utilizado para el traslado o guarda de artículos personales.

e. **Otras Pertenencias:** Se trata de otros objetos personales que se encuentren dentro de la Cartera/Bolso del **BENEFICIARIO** y que no se encuentren mencionados expresamente entre los artículos personales mencionados en los literales precedentes.

Adicionalmente, y en caso de que esta cobertura se encontrara expresamente indicada en su voucher, TRANKI ASISTENCIA reembolsará al **BENEFICIARIO** cualquier gasto de transporte en el que incurriese para trasladarse desde el lugar en el que ocurriera el robo, hasta su hotel o lugar en destino.

13.31.1 Para acceder a este servicio, el **BENEFICIARIO** deberá presentar los documentos TRANKI ASISTENCIA 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 las compras protegidas.
2. Prueba que acredite la titularidad de los objetos de valor.
3. Comprobante o recibo de tarjeta de crédito del **BENEFICIARIO**, donde conste la compra realizada por dicho artículo protegido.
4. Factura original por reposición del objeto robado. La reposición debe ser por un objeto igual o equivalente.

13.31.2 Se encuentra expresamente excluido de esta cobertura:

- a) Bienes consumibles o perecederos (incluyendo pero no limitado a alimentos, medicamentos, perfumes, combustibles, explosivos). No obstante, estarán cubiertos los maquillajes.
- b) Dentaduras o puentes dentales, miembros ortopédicos, audífonos de cualquier tipo y en general cualquier equipo médico que sea empleado por razones de salud por el **BENEFICIARIO**.
- c) Moneda (papel o metálica), y en la medida que no se encuentre expresamente cubierta oro, plata y otros metales preciosos; perlas y piedras preciosas no engarzadas; joyas, alhajas; manuscritos, documentos, papeles de comercio, títulos, acciones, bonos y otros valores.
- d) No se cubre el robo, hurto o pérdida de dinero en efectivo.
- e) No se cubren los gastos por envío, ni daños por envío del artículo personal hasta su país de residencia.

13.32 EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE LOS PLANES DE TRANKI ASISTENCIA

Quedan expresamente excluidos de cobertura y, por ende, del servicio de asistencia de TRANKI ASISTENCIA, los eventos siguientes:

13.32.1 Exclusiones médicas:

Todo proceso posterior a la primera atención que surja como consecuencia de una enfermedad preexistente, crónica o recurrente, padecida con anterioridad al inicio del viaje, sean éstas de conocimiento o no por el **BENEFICIARIO**, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando aparezcan por primera vez durante el viaje), durante el cual se ha efectuado la solicitud de asistencia por el **BENEFICIARIO**, así como cualquier derivación de ella. En caso de solicitarse una asistencia originada por una presunta enfermedad preexistente, la obligación de TRANKI ASISTENCIA se limita únicamente a brindar la primera asistencia. Una vez comprobada la dolencia, y si está relacionada con una enfermedad preexistente, crónica o recurrente, la Central de Asistencias informará al **BENEFICIARIO** o a su acompañante sobre el diagnóstico médico, así como de la exclusión para las futuras asistencias que se deriven por este padecimiento. El **BENEFICIARIO** reconoce que ninguna de las partes involucradas en la prestación de la coordinación del servicio o en el respaldo a los productos, estará obligada a cubrir los costes sin importar su naturaleza cuando se generen con motivo del diagnóstico especializado, control, tratamiento, hospitalización y medicinas, relacionados con la estabilización del **BENEFICIARIO** ante la presentación del diagnóstico médico que revele que se trata de una enfermedad preexistente, crónica o recurrente. Para estos casos, la asistencia contratada representada por el producto TRANKI ASISTENCIA de su elección no tiene cobertura, salvo las excepciones señaladas en productos que así indiquen tener este beneficio y que haya sido contratado por el **BENEFICIARIO**.

13.32.2 En virtud de los planes que ofrece TRANKI ASISTENCIA, se encuentran igualmente excluidos de cobertura los siguientes hechos y patologías:

1. El Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Asistencias.
2. Todo tipo de enfermedades mentales, nerviosas, o psicológicas, incluyendo las crisis nerviosas, crisis de pánico, de stress o similares, trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, depresión, psicosis, esquizofrenia, síndrome de Down, autismo, entre otros.
3. Padecimientos relacionados con la hipertensión o hipotensión arterial, síncope o secuelas glandulares.
4. Diagnóstico, seguimiento, exámenes, tratamiento o interrupción voluntaria del embarazo y/o parto y/o cesárea de curso normal y a término. Estados de embarazo, controles ginecológicos, o sus exámenes relacionados y también todos los métodos anticonceptivos. Abortos provocados, actos por dolo o mala fe. Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionado con el recién nacido (como, por ejemplo, y sin que esta enumeración sea taxativa: enfermería y neonatología, alimentación, etc.).
5. Cualquier gasto médico, hospitalario, de medicamentos o asistencia, cuando el viaje haya sido efectuado contrariamente a la recomendación médica, o asistencia originada en el país de residencia del **BENEFICIARIO**.
6. Cualquier gasto presentado a TRANKI ASISTENCIA para su reintegro después de treinta (30) días de ocurrido el hecho, aun con la debida notificación a la Central de Asistencias.
7. 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. En caso de que el resultado fuese una enfermedad preexistente y el **BENEFICIARIO** no hubiere contratado un plan con inclusión de asistencia médica preexistente, deberá asumir tales costos.
8. TRANKI ASISTENCIA no tomará a su cargo exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia. En estos casos los gastos correrán por cuenta del **BENEFICIARIO**, a menos que hayan sido

previamente autorizados por la Central de Asistencias de TRANKI ASISTENCIA en forma escrita al centro médico asistencial.

9. Aquellos exámenes, consultas o prácticas médicas que no estén relacionadas con una enfermedad o accidente ocurridos durante la vigencia del contrato de asistencia de viajes.
10. Toda práctica médica u hospitalaria no autorizada por la Central de Asistencias.
11. Los tratamientos cosméticos, de cirugía estética o reparadora, dermatológicos, incluyendo, pero no limitado a alopecia, acné, seborrea o la psoriasis, candidiasis, entre otros.
12. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, entre otros. Esta información es enunciativa y no taxativa.
13. Los gastos por trasplante de órganos o tejidos.
14. Cualquier gasto médico, hospitalario o de diagnóstico cuyo monto sea excesivo, en comparación con los valores vigentes en el país donde se produjo la práctica.
15. Todo importe que exceda el tope máximo según el plan contratado por el **BENEFICIARIO**.
16. Atención por personas o profesionales ajenos a la Central de Asistencias: Enfermedades, lesiones, afecciones, consecuencias o complicaciones resultantes de tratamientos o asistencias recibidas por el **BENEFICIARIO** de parte de personas o profesionales no pertenecientes o no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Asistencias de TRANKI ASISTENCIA, o cualquier clase de servicios que el **BENEFICIARIO** haya contratado por su cuenta y cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Asistencias TRANKI ASISTENCIA.
17. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
18. 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.
19. Quemaduras o lesiones consecuentes y resultantes de la exposición prolongada al sol o fuentes de calor, químicas, rayos UV.
20. 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.
21. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el **BENEFICIARIO**.
22. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas que hayan sido declaradas por la OMS o que el país o proveedor haya informado. 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 vacunación emanadas de autoridades sanitarias. Salvo productos que contemplen asistencia médica por epidemia.
23. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
24. Problemas relacionados con la tiroides.
25. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.
26. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
27. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias. Salvo productos que contemplen asistencia médica preexistente.
28. Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente personal, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predisuestas o clasificadas por esfuerzos repetitivos o micro traumas acumulativos, o que tengan relación de causa y efecto con los mismos, 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. Riesgos profesionales: si el motivo del viaje del **BENEFICIARIO** fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional.
30. Las situaciones reconocidas o equiparadas por los órganos oficiales de acción social o semejante, a la invalidez por accidente, en el cual el evento causante de la lesión no se encuadre íntegramente en la caracterización de invalidez por accidente personal.
31. 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.
32. Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; enfermedades oncológicas, trastornos cardiovasculares, enfermedades degenerativas, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas o no,

hepatitis; todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean estas conocidas o no por el **BENEFICIARIO** (La enumeración es taxativa y no enunciativa).

33. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc. (la enumeración es enunciativa y no taxativa).
34. TRANKI ASISTENCIA 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.
35. 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, TRANKI ASISTENCIA quedará relevada de prestar sus servicios, por lo cual, se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

Otras exclusiones:

36. 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, 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. Rugby, Montañismo, Senderismo, y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes. Salvo el producto con cobertura Sports, los cuales sólo cuentan con exclusión en los siguientes deportes: Motociclismo, Automovilismo, Torrentismo, Bobsleigh, Ski y Snowboard fuera de pistas reglamentarias, Luge Olímpica, Caza de animales peligrosos, Montañismo a más de 6000 metros, Skeleton, Espeleología, andinismo, deportes aéreos, exploración de cavernas, Bungee Jumping, buceo autónomo a más de 30 metros de profundidad o que necesite de descompresión, Tiro fusil, Escalada, Puenting, Parapente, Boxeo, Karate Do, Kung fú, Judo, Tiro al arco y otros deportes de combate. Se excluyen la práctica de deportes por profesionales en competencias o entrenamientos para dichas competencias profesionales (Son considerados deportistas profesionales las personas que viven de la práctica de su deporte sin ejercer otra actividad profesional o reciban remuneración alguna por la práctica de dicho deporte).
37. 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.
38. 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.
39. 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.
40. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del **BENEFICIARIO** o de sus apoderados.
41. 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, salvo aquellos centros médicos que se encuentren a más de 15 KM, siempre que haya sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Asistencias.
42. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
43. Secuestro o su intento.
44. **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).

45. No se cubrirá el robo, hurto o pérdida de dinero en efectivo.
46. Daños o perjuicios causados por terceros: ejemplo: compañías de transporte, edificaciones,

14 SUBROGACIÓN

TRANKI ASISTENCIA queda subrogada en todos los derechos y acciones que posea el **BENEFICIARIO** en contra de los terceros responsables del evento que pueda haber sufrido el **BENEFICIARIO**, hasta el monto de la cobertura pagada por TRANKI ASISTENCIA ante cualquier evento cubierto por el **PLAN**. El **BENEFICIARIO** se obliga a realizar, a expensas de TRANKI ASISTENCIA, los actos necesarios que éste razonablemente pueda requerir para la preservación de todos los derechos que le correspondan por esta subrogación y el efectivo ejercicio de los mismos.

Salvo el caso de dolo, la subrogación no se efectuará si el siniestro hubiese sido causado por los descendientes, por el cónyuge, por la persona con quien mantenga unión estable de hecho, por otros parientes del **BENEFICIARIO**, personas que convivan permanentemente con él o por las personas por las que debe responder civilmente. El **BENEFICIARIO** no podrá, en ningún momento, renunciar a sus derechos de recobrar a otras personas los daños y pérdidas que éstas le hubiesen ocasionado, so pena de perder todo derecho de pago de la prestación convenida bajo el **PLAN** Asistencia en Viaje.

El **BENEFICIARIO** o sus causahabientes en caso de muerte, están obligados a realizar a expensas de TRANKI ASISTENCIA, los actos que éste razonablemente le exija o que sean necesarios con el objeto de que TRANKI ASISTENCIA ejerza los derechos que le correspondan por subrogación, sean antes o después del pago de la indemnización.

15 SERVICIOS COEXISTENTES (Asistencia en viajes y/o seguros de viaje)

En el momento de presentar la solicitud el **BENEFICIARIO** queda obligado a informar a TRANKI ASISTENCIA sobre algún otro plan de asistencia en viaje o seguro de asistencia en viaje, indicando la suma asegurada, la empresa y el tipo de servicio o seguro. En todo caso entre las Compañías de Asistencia en Viaje deben coordinar los beneficios, en todo caso el reembolso de beneficios será hecho primero así:

1. La cobertura de asistencia en viaje de vigencia más antigua deberá asumir los beneficios primero, de acuerdo con los términos y condiciones acordados en dicha póliza o plan de asistencia en viaje. En el evento de que el mismo cubra en su totalidad los gastos incurridos por el **BENEFICIARIO**, entonces no operará la cobertura de los seguros o asistencia en viaje adicionales contratados.
2. En caso de que el primer seguro o asistencia en viaje no cubra en su totalidad los gastos incurridos, las pólizas o asistencias en viaje adicionales deberán pagar, de acuerdo con el orden cronológico de contratación, los beneficios previstos por ellas, las cuales, sumados a los beneficios pagados por otros aseguradores, en ningún momento podrán exceder el cien por ciento (100%) de los gastos cubiertos incurridos por el **BENEFICIARIO**.
3. En caso de que existan dos o más seguros o asistencias en viaje contratados en la misma fecha y hora, la indemnización será proporcional a la responsabilidad asumida en cada póliza o asistencia en viaje.

16 CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

Ni TRANKI ASISTENCIA, 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 interviniere, TRANKI ASISTENCIA 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. En los casos donde TRANKI ASISTENCIA no cuenten con disponibilidad de un prestador en el lugar del evento, el **BENEFICIARIO** con previa autorización de la Central de Asistencia, podrá contratar los servicios médicos que resulten necesarios, eximiendo a TRANKI ASISTENCIA de cualquier responsabilidad por la no disponibilidad de prestadores.

17 DERECHO DE REPETICION

TRANKI ASISTENCIA se reserva el derecho de exigir al **BENEFICIARIO** la repetición 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**.

18 RESPONSABILIDAD

TRANKI ASISTENCIA no será responsable y no indemnizará al **BENEFICIARIO** por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al **BENEFICIARIO** a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por TRANKI ASISTENCIA serán tenidas como agentes del **BENEFICIARIO** sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra TRANKI ASISTENCIA, en razón de tal designación. TRANKI ASISTENCIA se esfuerza para poner a disposición de los **BENEFICIARIOS** los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, no podrán nunca ser tenidos ni total ni parcialmente como responsables por los malos servicios o mala praxis de dichos profesionales o entidades.

19 JURISDICCIÓN

Para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación contractual entre el **BENEFICIARIO** e TRANKI ASISTENCIA, queda expresamente pactado que la jurisdicción será la de los tribunales ubicados en ciudad de Panamá, República de Panamá, con exclusión de todo otro fuero o jurisdicción, a cuya jurisdicción de sus tribunales tanto el **BENEFICIARIO** como TRANKI ASISTENCIA declaran someterse.

20 DEDUCIBLE O FRANQUICIA

Si el producto TRANKI ASISTENCIA contempla un deducible o franquicia, el **BENEFICIARIO** deberá abonar el monto estipulado para cualquier tipo de servicio. En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia por un hecho sin ninguna relación al primero, el **BENEFICIARIO** deberá abonar una segunda vez este deducible al momento de ser atendido.

21 CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que TRANKI ASISTENCIA asume a través de las presentes Condiciones Generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de seis (06) meses, contados a partir de la fecha del suceso que dio o debería dar lugar a la indemnización o a las prestaciones. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente. El **BENEFICIARIO** podrá solicitar la resolución unilateral de un plan de asistencia individual exclusivamente, mediante nota escrita dirigida a TRANKI ASISTENCIA, siempre que dicha solicitud se efectúe con por lo menos 48 horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje programado reflejado en el voucher correspondiente.

Las modificaciones o correcciones deberán realizarse en los términos contenidos en la cláusula "2" de estas condiciones CONSENSO CONTRACTUAL.

Se entenderá que la acción judicial ha sido formalmente propuesta, en la fecha que aparezca en el sello de distribución del expediente.

22. DEFINICIONES

A continuación, definimos los términos usados en estas Condiciones Generales, para un mayor entendimiento de los **BENEFICIARIOS** de un plan TRANKI ASISTENCIA:

Central de Asistencias o Emergencias: 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 y demás servicios.

Voucher: Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su plan TRANKI ASISTENCIA que describe las características del plan adquirido y que lleva sus datos para ser informados a la Central en caso de solicitar asistencia, cuya prestación está a cargo de la Central de Asistencias.

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. Si el daño corporal es producido a consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el **BENEFICIARIO** tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

Enfermedad Congénita: Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

Enfermedad Crónica: Todo proceso patológico continuo, recidiva y persistente en el tiempo, mayor a 30 días de duración.

Enfermedad 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 a su comportamiento normal.

Enfermedad Repentina o Imprevista: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del voucher del servicio de asistencia médica para viajes.

Enfermedad Preexistente: Todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del producto TRANKI ASISTENCIA o del viaje (o la que sea posterior y haya sido cubierta por un **PLAN**) 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.). La preexistencia incluye aquellos padecimientos denominados congénitos es decir presente o existente desde antes de nacer. El **BENEFICIARIO** acepta y reconoce que ha contratado el producto TRANKI ASISTENCIA con el fin exclusivo de acceder a los beneficios particulares del producto contratado ante la ocurrencia de una enfermedad grave o lesión aguda que ocurra después que haya empezado su viaje fuera de su país de residencia y/o del de emisión del producto durante su vigencia. El espíritu de la contratación de este producto respecto a las asistencias médicas, es básicamente la cobertura de una enfermedad imprevisible e inesperada ocurrida durante el viaje, cuyo origen sea posterior a su inicio y cuya manifestación sea antes de su vencimiento.

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 sólo 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. Estos 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 recurrente: Regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad luego de haber sido tratada.

Dolencia y / o Afección: Los términos afección y dolencia se entenderán a cualquier efecto en las presentes Condiciones Generales como enfermedad.

Monto máximo: Es el límite máximo de cobertura por parte de TRANKI ASISTENCIA, indicados en el voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado, lo que impide pagar montos superiores a dicho límite.

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**. El plan de asistencia médica se encuentra detallado en el certificado o voucher y forma parte inseparable de él. Sólo son de aplicación aquellas prestaciones para cada producto explícitamente enunciadas en el plan de asistencia médica detallado en el certificado, con el alcance y límites indicados. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente contrato aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del plan de asistencia médica que se especifica en el voucher contratado por el **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.

Médico tratante: Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Asistencias que asiste al **BENEFICIARIO** en el lugar donde se encuentre.

Departamento médico: Grupo de profesionales médicos de TRANKI ASISTENCIA 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.

Psicólogo: Profesional de la psicología titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de psicología según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

Médico Veterinario: Profesional de la medicina titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de medicina veterinaria según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

Nutricionista: Profesional de la nutrición titulado, legalmente autorizado para ejercer la profesión y prestación de servicios en materia de nutrición según las leyes de la jurisdicción y normas en el país donde presta sus servicios, actuando en libre ejercicio de sus facultades y experiencias.

Caso fortuito: Suceso ajeno a la voluntad del obligado, que excusa el cumplimiento de obligaciones. Suceso por lo común dañoso, que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

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.

Catástrofe: Suceso desafortunado que altera gravemente el orden regular de las cosas, donde se ven implicadas numerosas personas.

Cancelación de viaje: Imposibilidad definitiva de iniciar un viaje programado desde su país de origen. Cancelación no significa la interrupción de un viaje iniciado.

Amateur: Aficionado, quien ejerce deporte sin actuar como profesional ni obtener beneficios materiales.

Epidemia: Es considerada una enfermedad que se propaga durante un cierto periodo de tiempo en una zona geográfica determinada y que afecta simultáneamente a muchas personas.

23 INALTERALIDAD DE LAS CONDICIONES GENERALES

En el supuesto que la legislación de un país determinado en donde se adquiere un producto TRANKI ASISTENCIA considere nula, inaplicable, regulada o ilegal uno cualquiera de los beneficios que comprenden los diversos productos TRANKI ASISTENCIA, las partes convienen que dicho beneficio se tendrá como no escrito, no aplicable o inexistente, manteniendo plena validez el resto. En todo caso, TRANKI ASISTENCIA tiene

derecho unilateral de rescindir los planes contratados y reembolsar o devolver al **BENEFICIARIO** el monto pagado por tal concepto. En los casos en que el **BENEFICIARIO** o el agente emisor de un producto TRANKI ASISTENCIA proporcione información falsa en cuanto a la identidad, origen o datos que induzcan a TRANKI ASISTENCIA a indemnizar indebidamente a una persona natural o jurídica, producirán automáticamente la cancelación del plan en cuestión y la pérdida de sus derechos.