



Working Holiday

PREMIUM

CONDICIONES GENERALES

**ÍNDICE**

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS TERRAWIND GLOBAL PROTECTION .....	3
PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA .....	4
GENERALIDADES y DEFINICIONES .....	4
ARTICULO I. CONTRATO ÚNICO: .....	4
ARTÍCULO II: DEFINICIONES/GLOSARIO: .....	6
ARTICULO III. EMISIÓN DE CERTIFICADO o VOUCHER.....	9
ARTICULO IV. DETALLE DE SERVICIOS: .....	12
IV. (1) y (2) Asistencia médica por accidente o enfermedad, incluye.....	12
IV. (3) Medicamentos:.....	15
IV. (4) Odontología de urgencia: .....	16
IV. (5) Traslado y gasto de Hotel de un familiar .....	16
V. (6) Gastos de hotel por convalecencia: .....	17
IV. (7) Acompañamiento de menores: .....	17
IV. (8) Repatriación de restos:.....	17
IV. (9) Viaje de regreso anticipado por fallecimiento o enfermedad grave de un familiar. 18	
IV. (10) Regreso anticipado por enfermedad o accidente del TITULAR .....	18
IV. (11) Regreso anticipado por siniestro en domicilio del titular .....	19
IV. (12) Gastos por vuelo demorado .....	19
IV. (12a) Pérdida de vuelo por causas ajenas a la aerolínea .....	20
IV. (12.1) Compensación por vuelo demorado más de tres horas .....	20
IV. (12b) Pérdida de Conexión: .....	21
IV. (13) GARANTIA DE CANCELACIÓN DE VIAJE, Reprogramación O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA" .....	21
IV. (13 b) -GARANTÍA CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA" .....	23
Cancelación de viaje por COVID-19.....	26
DOCUMENTOS NECESARIOS PARA OBTENER EL BENEFICIO POR CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y/O INTERRUPCIÓN .....	27
IV. (14) Seguimiento de viaje / Crucero: .....	28
IV. (15) Sustitución de ejecutivos: .....	29
IV. (16) Transmisión de mensajes urgentes: .....	29

IV. (17) Localización y Asistencia en caso de extravío de documentos, boletos aéreos y/o equipajes:.....	29
IV. (18) Línea de consulta:.....	29
IV. (19) Compensación Complementaria por pérdida total y definitiva de equipaje en línea aérea comercial.....	30
IV.19.1 Compensación por daño total de equipaje.....	31
IV. 19.1 Compensación por daño de equipaje.....	32
IV. (20) Compensación de gastos de primera necesidad por demora en la entrega del equipaje.....	33
IV. (21) Transferencia de fondos y Fianza penal:.....	34
IV. (22) Asistencia legal por accidente de tránsito:.....	34
IV. (23) SEGUROS.....	35
IV. (24) 1º asistencia médica por enfermedad crónica o de inicio previo al viaje.....	39
(24b) Producto - Asistencia médica por enfermedad de inicio previo al viaje.....	39
IV. (25) Franquicia o Deducible (US\$) / Franquicia kilométrica (Km.):.....	40
IV. (26) Producto Anual Multiviajes y Larga Estadía (más de dos meses de vigencia).....	40
IV. (27) Repatriación por quiebra de la compañía aérea.....	41
IV. (28) Repatriación administrativa:.....	41
IV. (28) Repatriación Administrativa plus.....	41
IV.DEPORTES.....	42
(29) Deportes / Multisports /Snow Care / Recreativo.....	42
(29.1) DEPORTE CATEGORÍA 2, 3 y 4.....	43
(29.b) Gastos de búsqueda y salvamento:.....	44
IV. (30) Asistencia médica en Cruceros.....	44
IV. (33) Asistencia médica para embarazadas en caso de complicaciones antes de la semana 26 de gestación.....	44
IV. (34) Indemnización por robo o pérdida de pasaporte.....	45
IV. (35) Compra protegida.....	45
IV. Orientación médica telefónica/videoconferencia/ Teledoctor / Telemedicina.....	46
Servicio de pago a terceros.....	46
IV. Asistencia psicológica.....	47
IV. HOTEL PARA MASCOTA.....	47
UPGRADES.....	48
IV. Upgrade COVID PLUS (Cuarentena en Hotel por diagnostico positivo de COVID-19).....	48

IV. Upgrade Parque Temático .....	50
IV. Upgrade Bebé a bordo (Asistencia médica para embarazadas):.....	51
IV. Upgrade de electrónicos .....	52
IV. Upgrade para la Asistencia a la Mascota .....	53
IV. Upgrade Family care (Asistencia al hogar y vehículo de familia del TITULAR): .....	54
ARTICULO V. Exclusiones Generales.....	55
ARTICULO VIII. Circunstancias Excepcionales y/o de Fuerza Mayor.....	58
ARTICULO XIII. Pago en el país de origen .....	59



CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS TERRAWIND GLOBAL PROTECTION

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE ASISTENCIA EN VIAJE**  
Servicios brindados por TERRA PROTECTION, INC.,

Inicio vigencia 1ro de enero, 2024.

Antes de salir de viaje le recomendamos leer las presentes Condiciones Generales para tener un cabal conocimiento y funcionamiento de los productos TERRAWIND GLOBAL PROTECTION.

En caso de necesitar asistencia puede comunicarse desde cualquier parte del mundo vía WhatsApp al +1 208 9101 001, o vía operadora (call collect/cobro revertido) al +1 888 9809 992 o llamando a estos números desde:

País	Número	País	Número
Argentina	+54 800 6662 037	Francia	+33 800 906 016
Brasil	+55 800 8913 776	Italia	+39 800 776 885
Chile	+56 800 914 865	México	+52 800 4610 548
China	+86 800 8840 014	Reino Unido	+44 808 1695 070
Colombia	+57 180 0519 0839	República Dominicana	+1 829 9462 054
España	+34 900 973 469	USA	+1 888 9809 992

O también vía correo electrónico a la dirección: [asistencias@twglobalprotection.com](mailto:asistencias@twglobalprotection.com)

Para hacer la llamada Call Collect/Cobro revertido, deberá informarlo a la recepcionista del hotel o a la compañía operadora del teléfono que desea hacer una llamada de estas características. Si el país en donde Ud. se encuentra no admite el sistema de comunicación Call Collect/Cobro Revertido, efectúe la llamada a su cargo y a su regreso presente el comprobante para su pago (debe venir el no. de teléfono de la central de asistencias).

#### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA:

Para solicitar los servicios el TITULAR siempre deberá tomar contacto previamente con la Central Operativa del PROVEEDOR tantas veces como asistencia requiera llamando a los números telefónicos impresos en su TARJETA PARA LLAMADOS, indicando su nombre, número de CERTIFICADO o VOUCHER, vigencia y validez de esta, el lugar en que se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el TITULAR deberá siempre comunicarse con la Central Operativa del PROVEEDOR para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios complementarios, aunque estos hayan sido originados en la misma causa que el primer evento.

#### GENERALIDADES y DEFINICIONES

##### ARTICULO I. CONTRATO ÚNICO:

El Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viajes adquirido es complementado por las Condiciones Generales del PLAN DE ASISTENCIA, así como por el CERTIFICADO o VOUCHER y TARJETA PARA LLAMADOS, conformando todos estos documentos un CONTRATO ÚNICO. EL TITULAR declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales, dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

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

Las presentes Condiciones Generales rigen la prestación por parte del PROVEEDOR de los servicios de asistencia al viajero que se detallan en el CERTIFICADO o VOUCHER, durante los viajes que realice el TITULAR, quien acepta haber elegido el PLAN DE ASISTENCIA de la COMPAÑÍA de su preferencia y leído en su totalidad

los términos y límites de las prestaciones en las condiciones aplicables al mismo expresadas en las presentes Condiciones Generales.

Los servicios de asistencia se prestan en casos de situaciones imprevistas de urgencia que se presenten en el exterior o nacionalmente según el deducible kilométrico especificado en el CERTIFICADO o VOUCHER, según el producto contratado, no se trata de un seguro médico o extensión de planes de medicina prepaga ni de Aseguradoras de Riesgos de Accidentes laborales y no tienen como objeto el cuidado preventivo o curativo de la salud.

Por tratarse de un contrato de servicios orientado exclusivamente a la superación de emergencias que impidan la normal continuidad del viaje, una vez se haya estabilizado la situación médica del TITULAR, y la misma permita que pueda ser repatriado para tratamiento curativo por así necesitarlo, se le propondrá su repatriación o traslado hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual a lo cual no podrá oponerse so pena de perder los derechos o beneficios previstos en estas condiciones generales. Los gastos de tratamiento posterior en el país de origen correrán por cuenta del TITULAR, con cargo a su seguro personal de salud tomado con terceros, fondos personales o a cualquier servicio de salud que tenga contratado. Los planes de asistencia no están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

- Procedimientos médicos electivos.
- Efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia.
- Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración.
- Tratamientos de condiciones médicas congénitas o ya existentes previo a la contratación del PLAN DE ASISTENCIA

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad del PROVEEDOR una vez que EL TITULAR regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido lo que ocurra primero. La adquisición por parte de un Beneficiario de uno o más CERTIFICADOS o VOUCHERS no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el CERTIFICADO o VOUCHER que primero haya sido emitido.

***NOTA: Es claramente entendido por EL TITULAR que este plan es un producto de asistencia en viajes y que en la eventualidad que sea ofrecido a través de una compañía de seguros no lo hace un seguro médico internacional.***

- **Eventos y Gastos no incluidos:** Cuando se trate de enfermedades excluidas según la cláusula EXCLUSIONES GENERALES, el PROVEEDOR sólo tomará a su cargo gastos hasta el tope indicado en su CERTIFICADO o VOUCHER y PLAN DE ASISTENCIA en concepto de "Atención médica por". El PROVEEDOR no tomará a su cargo exámenes tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades de inicio previo al viaje y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, el PROVEEDOR quedará relevado de prestar y pagar los servicios al TITULAR. A tal fin, el PROVEEDOR se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
- TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no es una compañía de seguros ni suscribe con los TITULARES de sus PLANES DE ASISTENCIA una póliza de seguros. Los seguros incluidos en algunos PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se obsequian sin costo suplementario a los TITULARES de los CERTIFICADOS o VOUCHERS y se emiten de acuerdo con las disposiciones legales locales. TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquiere los seguros para sus clientes y por lo tanto se reserva el derecho de introducir modificaciones en los BENEFICIOS o suspenderlos sin previo aviso de acuerdo con las disposiciones de las legislaciones de seguros del país emisor. Estos seguros se otorgan únicamente a residentes en el país de emisión de los CERTIFICADOS o VOUCHERS TERRAWIND GLOBAL PROTECTION emitidos localmente.

- Cuando EL TITULAR prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher, El PROVEEDOR se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones. En caso de ser aprobadas se registrarán bajo las siguientes condiciones:
  - La misma debe ser adquirida y abonada única y exclusivamente en el país en que se emitió la original y pagada en el momento de emisión.
  - La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original, en caso de querer emitir ya finalizada su vigencia el pasajero no podrá solicitar asistencia alguna y le aplicarán los siguientes periodos de carencia:
    - De 3 días para VOUCHERS de hasta 30 días
    - De 5 días para VOUCHERS de hasta 180 días
    - De 10 días para VOUCHERS de hasta 365 días

**Nota:** Cuando la vigencia del voucher anterior haya finalizado al momento de la compra o el pasajero compre en destino, el voucher será expedido con carencia de 3 (tres) o más días de acuerdo con los periodos mencionados anteriormente para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de BENEFICIOS. Lo anterior, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

La adquisición por parte del TITULAR de uno o más CERTIFICADOS o VOUCHERS no produce la acumulación de los BENEFICIOS ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el CERTIFICADO o VOUCHER que primero haya sido emitido.

**Nota 2:**

1. Las emisiones en origen o destino, para pasajeros entre 0 a 75 años, tendrán un tope por Covid-19 hasta el límite contratado por “Asistencia médica”
2. Las emisiones en origen o destino, para pasajeros entre 76 – 85 años, tendrán un tope por asistencia médica por Covid-19 únicamente a través de upgrade, hasta USD 30,000, a menos que el plan contratado incluya expresamente Covid 19.
3. Las emisiones en origen o destino, para pasajeros de 85 años en adelante, tendrán un tope por asistencia médica por Covid-19 a través de upgrade, hasta USD 10,000.

**ARTÍCULO II: DEFINICIONES/GLOSARIO:**

Los términos que se indican para todos los efectos de este Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, pudiendo ser en femenino o masculino, plural o singular y si se trata de verbo, en cualquier conjugación, tendrán el siguiente significado: Siempre que se utilicen letras mayúsculas en el presente Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

- a) **ACCIDENTE:** Se entiende por accidente un daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad del TITULAR, causado por un agente extraño, fuera de su control, externo, violento y visible, así como que la lesión o dolencia resultante sea provocada directamente por tal agente y en forma independiente de cualquier otra causa.
- b) **ACCIDENTE GRAVE:** Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, húmero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. En general todo accidente en el cual este en riesgo la vida del paciente.

- c) **BENEFICIO:** Detalle que se encuentra expresado en el VOUCHER y enuncia los límites y servicios a lo que estará cubierto el TITULAR en el PLAN DE ASISTENCIA.
- d) **CANCELACIÓN DE VIAJE:** Imposibilidad definitiva de iniciar la realización del viaje programado.
- e) **CATASTROFE:** Se define como catástrofe cualquier tipo de evento accidental e imprevisto donde se ven implicados numerosos TITULARES con CERTIFICADO o VOUCHER.
- f) **CENTRAL DE ASISTENCIA:** Departamento de profesionales prestando servicios de supervisión, control y/o coordinación para el PROVEEDOR que intervienen y deciden en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindadas o a brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.
- g) **CERTIFICADO o VOUCHER:** Es el documento que debe ser emitido en el País de origen del TITULAR y previo al inicio del viaje (excepto para PLANES DE ASISTENCIA RECEPTIVOS) y que se entrega al TITULAR. Contiene entre otras constancias, sus datos personales, el número y tipo de PLAN DE ASISTENCIA contratado el cual forma parte integral del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, conocido también como Condiciones Generales del Contrato de el o los servicios de asistencia adquiridos por el TITULAR y asumidos por el PROVEEDOR.
- h) **COMPAÑÍA: TERRA PROTECTION INC, sus compañías afiliadas y representantes en diferentes países,** son empresas autorizadas localmente para emitir CERTIFICADOS o VOUCHERS de PLAN DE ASISTENCIA en Viaje.
- i) **CONGÉNITO:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.
- j) **CUARENTENA MÉDICA:** Es el aislamiento de personas que han estado expuestas a una enfermedad contagiosa y que enfermas o no han sido separadas de otras para salvaguardar su propia seguridad y la de los demás. Esta no aplica cuando es una medida del gobierno para toda la población.
- k) **DEDUCIBLE:** Cantidad a cargo del TITULAR el cual aplica sobre el monto total de los gastos del BENEFICIO a reclamar.
- l) **DESMEMBRACIÓN o PÉRDIDA:** Separación completa por amputación, o la inhabilidad total por impotencia funcional:
  - Real amputación o pérdida funcional de la mano a la altura o por arriba de la articulación de la muñeca, o del pie a la altura o por arriba de la articulación del tobillo.
  - Real amputación o pérdida de los dedos índice o pulgar a la altura o por arriba de la articulación que une a éstos con la palma de la mano.
  - Pérdida total e irrecuperable de la visión, debidamente certificada por el Médico tratante.
  - Pérdida total e irrecuperable del habla debidamente certificada por el Médico tratante.
  - Pérdida total e irrecuperable de la audición debidamente certificada por el Médico tratante.
- m) **DOLENCIA y/o AFECCIÓN:** Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "enfermedad" a cualquier efecto en las presentes Condiciones Generales.
- n) **DOLO:** Actos llevados a cabo con la intención de causar un daño.
- o) **ENFERMEDAD AGUDA:** Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiese interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.
- p) **ENFERMEDAD CRÓNICA:** Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo.
- q) **ENFERMEDAD GRAVE:** Es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestadas por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible es decir cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad y requiera o no la asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida.
- r) **ENFERMEDAD DE INICIO PREVIO AL VIAJE:** Todo proceso fisio-patológico, lesión o defecto congénito que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia y/o validez del CERTIFICADO o VOUCHER del PLAN DE ASISTENCIA adquirido por el TITULAR y que sea factible de ser comprobado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo pero no limitado a Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc.)

- s) **ENFERMEDAD REPENTINA o IMPREVISTA:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de la vigencia.
- t) **ENFERMEDAD O TRASTORNO MENTAL:** es un síndrome caracterizado por una alteración clínicamente significativa del estado cognitivo, la regulación emocional o el comportamiento de un individuo, que refleja una disfunción de los procesos psicológicos, biológicos o del desarrollo que subyacen en su función mental.
- u) **EVENTO:** Acontecimiento, sinónimo de suceso.
- v) **GRUPO:** Se considera el monto máximo global cuando cancela más de 1 persona del grupo. Se consideran grupos cuando la fecha de compra es el mismo día y/o el motivo o causa de cancelación es el mismo.
- w) **HURTO:** Robo sin violencia o sin intimidación a la hora de querer apoderarse de un bien ajeno
- x) **INTERRUPCIÓN DE VIAJE:** Cortar la continuidad del viaje por las causas mencionadas en estas condiciones generales.
- y) **MALA FE:** Actos encaminados a obtener un beneficio de manera ilícita.
- z) **MONTO MÁXIMO GLOBAL:** La suma de gastos que EL PROVEEDOR abonará por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.
- aa) **MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTO MULTIPLE:** La suma de gastos que EL PROVEEDOR abonará a todos los TITULARES involucrados en caso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un TITULAR, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.
- bb) **NEGLIGENCIA:** fallo en la debida actuación o desempeño de una función, servicio u obligación que, en la mayoría de los casos, acaba causando daños a un tercero o así mismo.
- cc) **PERIODO DE CARENCIA:** Es el lapso continuo ininterrumpido que debe transcurrir a partir de la fecha de emisión de CERTIFICADO o VOUCHER, a fin de que los BENEFICIOS contratados puedan ser otorgadas bajo las condiciones establecidas.
- dd) **PLAN DE ASISTENCIA:** Conjunto detallado de Servicios de Asistencia en Viaje ofrecidas por el PROVEEDOR, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad de TITULAR. El Plan de Asistencia se encuentra detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER y forma parte inseparable del mismo. Sólo son de aplicación aquellas prestaciones para cada producto explícitamente enunciadas en el Plan de Asistencia detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER, 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 que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR.
- ee) **PROVEEDOR:** TERRA PROTECTION INC, entidad responsable de coordinar la prestación de los servicios de asistencia al viajero que se detallan en el CERTIFICADO o VOUCHER durante la estadía del TITULAR en el exterior o nacionalmente según corresponda, a través de su central operativa de asistencia.
- ff) **REPROGRAMACIÓN DE VIAJE:** Posponer un viaje a una fecha futura por las causas mencionadas en estas condiciones generales.
- gg) **ROBO CON VIONELCIA:** Es el perpetrado por cualquier persona o personas que, haciendo uso de violencia, del exterior al interior del local donde se encuentren los bienes asegurados, deje señales visibles de violencia en el lugar por donde se penetró.
- hh) **SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJE:** Son los servicios que la COMPAÑÍA ofrece a través de su PROVEEDOR y que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER emitido por la COMPAÑÍA a solicitud del TITULAR y sus CONDICIONES GENERALES, PLAN DE ASISTENCIA y TARJETA PARA LLAMADOS. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente CONTRATO aquellas garantías o BENEFICIOS vigentes a la fecha de emisión del PLAN DE ASISTENCIA que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR.
- ii) **Telemedicina / Teledoctor:** El TITULAR podrá recibir recomendaciones a través de conferencia telefónica y/o videoconferencia (sujeto a disponibilidad y a tipo de padecimiento) con un profesional de la salud que brindará orientación sobre qué hacer para aliviar sus síntomas permaneciendo en su hogar, o se recomendará ser asistido en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo con la severidad de los síntomas que describen los mismos.

- jj) **TITULAR:** Es la persona natural que figura inscrita a un PLAN DE ASISTENCIA en viajes de la COMPAÑÍA cuyo nombre figura en el CERTIFICADO o VOUCHER y se beneficia con el Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje.
- kk) **VIAJE:** Traslado que se hace de un lugar a otro, puede ser por Tierra, Mar o Aire.

### ARTICULO III. EMISIÓN DE CERTIFICADO o VOUCHER

- a) **TITULAR DE LOS SERVICIOS:** Los servicios brindados por el PROVEEDOR son intransferibles a terceras personas y se prestarán únicamente al TITULAR, quien debe ser residente habitual en el país de origen del viaje y en el que debe ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER. (Excepto para PLANES DE ASISTENCIA RECEPTIVOS). El TITULAR es la persona que figura debidamente identificada con Nombre, Apellido y Documento de identidad en el CERTIFICADO o VOUCHER del PLAN DE ASISTENCIA. Para CERTIFICADOS o VOUCHERS de larga estadía, no se considera habitual el lugar de hospedaje del TITULAR en el país de destino. Por otra parte, si se considerará residente habitual aquel que lleve más de dos años en el país de destino, en cuyo caso TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se reserva el derecho de extender una póliza vigente o de venderle un CERTIFICADO o VOUCHER en el país de su nueva residencia habitual.
- b) **LÍMITE DE EDAD:** El TITULAR indicado en el VOUCHER es beneficiario de los servicios descritos en el PLAN DE ASISTENCIA adquirido, siempre que el mismo tenga hasta 74 años (mas 364 días) a la fecha de inicio de la vigencia. Según el plan adquirido, para mayores de 75 años y hasta los 85 años (más 364 días), los toques de los BENEFICIOS para asistencia médica por accidente y enfermedad se reducirán un 50%.  
Los seguros que se ofrecen sin cargo tienen límites propios de edad, estos se encuentran especificados en su CERTIFICADO o VOUCHER.

**Nota:** En algunos planes para los mayores de 75 años (más 364 días) y hasta los 85 años se cobrará un 50% más en su tarifa.

**Nota2:** Es indispensable siempre consultar en el CERTIFICADO o VOUCHER el BENEFICIO de Límite de edad, ya que allí encontrará hasta que edad estará cubierto, existen planes que solo cubren hasta los 40 años o no tienen límite de edad, por lo que es importante que EL TITULAR verifique el límite de edad que contiene el CERTIFICADO o VOUCHER. A manera de ejemplo si el voucher indica que el límite de edad es hasta los 40 años, EL TITULAR estará cubierto hasta el día anterior a cumplir los 41 años, el límite de edad será de 40 años más 364 días.

- c) **VIGENCIA / VALIDEZ:** Los servicios del PLAN DE ASISTENCIA descritos en el CERTIFICADO o VOUCHER tendrán validez solamente durante la vigencia indicada. Será condición de validez del CERTIFICADO o VOUCHER que éste tenga un número válidamente asignado por el PROVEEDOR. Este puede ser verificado por EL TITULAR comunicándose al teléfono de la Central de Asistencia del PROVEEDOR con anterioridad a la entrada de vigencia.  
El certificado de asistencia debe ser contratado y adquirido ya sea en el país de residencia habitual del TITULAR o en un país diferente siempre y cuando no sea este su destino final y con anterioridad al comienzo de su viaje. (Excepto para PLANES DE ASISTENCIA RECEPTIVOS)  
Si el CERTIFICADO o VOUCHER fuese emitido el mismo día de inicio de vigencia aplicaran los periodos de carencia anteriormente mencionados.

**Nota:**

Cuando el TITULAR disponga de dos CERTIFICADOS o VOUCHERS, el segundo CERTIFICADO o VOUCHER no podrá ser utilizado para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencias que hubieran surgido durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original y/o anteriores independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por el PROVEEDOR.

La adquisición por parte del TITULAR de uno o más CERTIFICADOS o VOUCHERS no produce la acumulación de los BENEFICIOS ni del tiempo en ellas contempladas, en estos casos solo podrán aplicarse los toques establecidos en el CERTIFICADO o VOUCHER que primero haya sido emitido.

- d) **CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA VIGENCIA / VALIDEZ DEL CERTIFICADO o VOUCHER:** EL TITULAR no podrá hacer cambios de vigencia o validez ni se procederá a la cancelación del CERTIFICADO o VOUCHER por ninguna razón, ni en ninguna circunstancia una vez iniciada su vigencia. Tanto el TITULAR como un tercero (agente de viajes, familiar, compañero de viaje) podrá solicitarlo hasta 24 horas previo del inicio de la VIGENCIA o VALIDEZ indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER. Dicha solicitud de ser aceptada producirá la restitución del importe pagado por el TITULAR previa retención del 20% del valor pagado, o la emisión de otro CERTIFICADO o VOUCHER con un nuevo plazo de vigencia y por la misma duración que el anulado.

**Consideraciones adicionales:**

- El TITULAR podrá solicitar renovar una sola una vez su CERTIFICADO o VOUCHER y El PROVEEDOR se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones.
- El TITULAR puede solicitar la emisión de un nuevo CERTIFICADO o VOUCHER al agente emisor con el cual contrató la tarjeta original, indicando la cantidad de días que desea contratar. El nuevo CERTIFICADO o VOUCHER emitido no podrá ser utilizado para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original y/o anteriores independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por el PROVEEDOR.
- La solicitud de emisión de un nuevo CERTIFICADO o VOUCHER deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original.
- El TITULAR deberá realizar el pago correspondiente y recibirá el nuevo CERTIFICADO o VOUCHER que se emitirá y entregará en el mismo acto de forma física o digital.
- Transcurrido el plazo arriba indicado o habiendo iniciado la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER, expirará de forma automática la posibilidad de ser solicitada la cancelación o modificación de este, quedando el TITULAR sin derecho a compensación de cualquier naturaleza.
- En caso en que el TITULAR deba prolongar imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar una extensión por la cantidad de días que considere necesario durante su viaje, según lo expresado en el artículo I, en Eventos y Gastos no incluidos. El nuevo CERTIFICADO o VOUCHER emitido como extensión no podrá ser utilizado para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original y/o anteriores independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por el PROVEEDOR.

**Nota: El PROVEEDOR se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones.**

- e) **VALIDEZ GEOGRÁFICA / ÁMBITO TERRITORIAL:** Según el tipo de CERTIFICADO o VOUCHER su validez será exclusivamente en las zonas geográficas según se determina a continuación:
- **MUNDIAL**, excepto País de residencia del TITULAR.
  - **ZONA SCHENGEN:** Países de la Unión Europea + Islandia + Noruega + Suiza, excepto País de residencia del TITULAR. La cobertura Zona SCHENGEN (países de la Unión Europea + Suiza+ Islandia + Noruega) cuando sea utilizada fuera de la misma tendrá una reducción en las garantías de gastos médicos especificadas en las Garantías Particulares del producto contratado, salvo que las Condiciones Particulares lo autoricen expresamente.
  - **REGIONAL:** Países limítrofes al País de residencia del TITULAR + NACIONAL excepto dentro de los 100Km de distancia contados desde el lugar de residencia habitual. (El deducible kilométrico puede cambiar según convenios especiales firmados con el respectivo proveedor.)

- **NACIONAL:** Los servicios para PLAN DE ASISTENCIA con alcance y validez dentro del País de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER se prestarán dentro de los límites territoriales del mismo y a partir de 100Km (cien kilómetros) de distancia contados desde el lugar de residencia habitual del TITULAR y sólo cuando éste se encuentre transitoriamente de viaje. En todos los casos de asistencia brindada por EL PROVEEDOR será siempre y sin excepción, complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que pudiere corresponderle a la empresa de medicina prepaga y/o obra social, y/o seguro de salud, y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno de los cuales fuere beneficiario el TITULAR. (El deducible kilométrico puede cambiar según convenios especiales firmados con el respectivo proveedor.)
- **MUNDIAL / NACIONAL:** Cobertura a nivel mundial + NACIONAL excepto dentro de los 100Km de distancia contados desde el lugar de residencia habitual. (El deducible kilométrico puede cambiar según convenios especiales firmados con el respectivo proveedor.) Los planes que contienen las dos coberturas, internacionales y nacionales en un solo VOUCHER, tendrán dos montos el cual será dividido con un *slash*, “/”, para esos casos el primer monto será la cobertura internacional y para el segundo monto será lo nacional. A manera de ejemplo la cobertura estará dividida de la siguiente forma:
  - o Odontología de urgencia: USD 300 / USD 250
  - o Existen algunos convenios especiales firmados con el respectivo PROVEEDOR en donde el monto internacional es igual al monto nacional en la cobertura, en cuyo caso se detalla un solo monto sin la división por *slash* “/”.

No serán válidos los CERTIFICADOS o VOUCHERS dentro del país emisor ni se prestarán servicios en el país de residencia del TITULAR incluso dentro del período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER con excepción de los PLANES DE ASISTENCIA REGIONAL, NACIONAL o MUNDIAL NACIONAL.

**f) OBLIGACIONES DEL TITULAR:**

El TITULAR deberá siempre comunicarse con la Central Operativa del PROVEEDOR para obtener la autorización de asistencias o servicios complementarios, incluso si se han originado por la misma causa que el primer evento, en caso contrario el PROVEEDOR tendrá derecho a no autorizar los gastos en los que haya incurrido El TITULAR.

- La falta de notificación dentro de las 24 horas de ocurrido el evento acarrea la pérdida automática de los derechos DEL TITULAR a reclamar o solicitar indemnización alguna.
- El TITULAR acepta que el PROVEEDOR se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El TITULAR 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.
- Aceptar las soluciones indicadas por las Centrales de Asistencias del PROVEEDOR.
- Permitir la repatriación a su país de origen siempre y cuando su estado de salud lo permita y en acuerdo con los médicos.
- Autorizar a los profesionales o instituciones médicas intervinientes a revelar al PROVEEDOR o a cualquiera de sus representantes acreditados, la Historia Clínica, así como toda información que le sea necesaria para efectuar el pago de la hospitalización y/o tratamiento, así como también a examinar todos los elementos relativos a los mismos. El PROVEEDOR no tendrá obligación de pagar ningún servicio o pago en el país de origen en caso de no contar con la Historia Clínica requerida.
- Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes de gastos a rembolsar por EL PROVEEDOR y toda la información médica (incluyendo

la anterior al inicio del beneficio contratado) que permita al Departamento Médico del PROVEEDOR autorizar la prestación de sus servicios o el pago del beneficio adquirido.

- Proveer copia del pasaporte del TITULAR demostrando la página de datos personales.
  - Entregar al PROVEEDOR, debidamente endosados el/los boleto/s de pasaje que posea, en aquellos casos en que el PROVEEDOR se haga cargo de la diferencia sobre el/los boletos de pasajes originales, o cuando el PROVEEDOR proceda a la repatriación del TITULAR, ya sea en caso de accidente o deceso.
  - El TITULAR autoriza en forma absoluta e irrevocable al PROVEEDOR a requerir en su nombre cualquier información médica a profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o enfermedades de inicio previo al viaje o de la afección que haya dado origen a su asistencia. El PROVEEDOR no tendrá obligación de pagar ningún servicio en el país de origen en caso de no contar con la Historia Clínica requerida.
  - RECLAMO DE PAGOS: En algunos países y sobre todo en los Estados Unidos de América, puede surgir la eventualidad que el centro médico o el hospital envíe reclamo de pagos de una parte de sus múltiples facturas directamente al domicilio del TITULAR (En su país de origen) y no a la Central Operativa del PROVEEDOR inclusive aún después de haberse saldado las cuentas. En caso de que ello ocurra, el TITULAR tendrá que informar y enviar dichas facturas por correo a la COMPAÑÍA en el país donde adquirió su CERTIFICADO o VOUCHER para que el PROVEEDOR las procese dentro de la gestión de su expediente.
- g) **OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR:** Las obligaciones asumidas por el PROVEEDOR en el presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje sólo regirán y se prestarán en casos de accidentes y/o enfermedades repentinas o imprevistas, agudas, contraídas por el TITULAR con posterioridad al inicio del viaje y/o durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER, la que sea posterior y hasta el límite del BENEFICIO del producto contratado.
- h) **LÍMITE DE RESPONSABILIDAD EN CASO DE MÚLTIPLES PROVEEDORES:** Cuando el TITULAR haya presentado su siniestro a otra empresa de asistencia y/o aseguradora, la responsabilidad del PROVEEDOR será secundaria y suplementaria. En ciertos casos y previo acuerdo realizado con algunos distribuidores TERRA PROTECTION pagara el exceso del beneficio convenido en el VOUCHER individual.
- i) **CONDICIONES PARTICULARES** (\$, USD o € Euros): Los servicios y Garantías Particulares del PLAN de ASISTENCIA contratado por el TITULAR se encuentran impresos en el CERTIFICADO o VOUCHER entregado al momento de su contratación y previo al inicio del viaje, conteniendo entre otras cosas las características del PLAN DE ASISTENCIA válidas al momento de su contratación, los datos personales, los números telefónicos en caso de requerir asistencia, las Condiciones Generales, sus exclusiones y límites de las coberturas, las cuales están expresadas en valores de dólares de los Estados Unidos (USD), Monedas locales o en Euros (€). Lo anterior se conoce como el CERTIFICADO o VOUCHER que juntamente con las Condiciones Generales conforman integralmente el presente contrato de Cobertura de prestación de servicios de asistencia en Viaje.
- j) **DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA:**  
Los servicios de asistencia descritos bajo este artículo son los que la COMPAÑÍA ofrece a través de su PROVEEDOR. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente CONTRATO aquellas garantías o BENEFICIOS vigentes a la fecha de emisión del PLAN DE ASISTENCIA que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR teniendo en cuenta sus respectivas carencias de acuerdo con el plan contratado. No será reconocido ningún derecho si la causa que diera origen al evento se encuentra incluido y especificado en las EXCLUSIONES GENERALES.

#### ARTICULO IV. DETALLE DE SERVICIOS:

Los VOUCHERS emitidas desde Venezuela con destino a U.S.A tendrán un deducible de USD 250.

IV. (1) y (2) Asistencia médica por accidente o enfermedad, incluye:

- **Asistencia médica por COVID-19:** El Beneficiario deberá siempre y sin excepción entrar en contacto con la Central de Emergencias, quienes a su vez coordinarán una cita virtual por Telemedicina y, de acuerdo al dictamen brindado por el Departamento Médico, si el Beneficiario presenta sintomatología relacionada al COVID-19, la Central de Asistencias coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de cobertura indicado en el voucher. Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo el mismo tope:  
**Gastos Hospitalarios por COVID-19:** En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Beneficiario.  
**Gastos de respirador mecánico:** Si el Departamento Médico, en conjunto con el médico tratante, considera necesario el uso de un respirador mecánico, la Central autorizará y cubrirá dicho gasto.

**ESTE BENEFICIO NO OPERARÁ A MANERA DE COMPENSACIÓN SIN PREVIA AUTORIZACIÓN DE NUESTRA CENTRAL DE EMERGENCIAS PARA LOS CASOS QUE SEAN MÉDICAMENTE IMPOSIBLES EN COORDINAR LA ASISTENCIA MÉDICA.**

*Nota1: El límite de edad para este BENEFICIO es de 85 años. Para el caso de beneficiarios hasta los 85 años, la cobertura contratada será igual al tope por asistencia médica. Las emisiones en origen o destino para los pasajeros de más de 86 años podrán adquirir la cobertura por asistencia médica por COVID-19 en el Plan internacional FRIEND y/o FRIENDLY, el cual les otorgará un monto de hasta USD 10.000.*

*Nota2: Este producto no cubrirá gastos de cuarentena en hotel, se limitará únicamente a gastos médicos. Salvo los productos, como por ejemplo Hotel Assist, que tienen expresamente detallada la cobertura de cuarentena en hotel.*

- **Consultas médicas:** se prestarán en caso de accidente o enfermedad repentina aguda e imprevista del TITULAR, siempre teniendo en cuenta que el objeto de este contrato no es el tratamiento definitivo sino la continuación del viaje o la repatriación al país de origen, en donde el TITULAR podrá tratarse definitivamente por su propia cuenta y/o plan de salud y/o póliza de seguro y/o obra social y/o empresa de medicina prepaga. El PROVEEDOR se reserva el derecho de escoger la más adecuada de las opciones de tratamiento propuestas por el equipo médico tratante.

Cuando el TITULAR, sufriera un evento durante la vigencia del VOUCHER y su internación fuera mayor que la vigencia de este, el PROVEEDOR cubrirá solamente los gastos por hospitalización, dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente bajo el siguiente escenario:

- Hasta ocho días adicionales contados desde el día de finalización de la vigencia del VOUCHER
- Hasta que haya consumido un máximo de USD 10,000, siempre y cuando el monto máximo global de su asistencia durante la vigencia del voucher no haya sido consumido en su totalidad; en ningún caso aplicara fuera de vigencia el monto máximo global especificado para este beneficio en el voucher.
- Hasta que el médico tratante firme el alta del TITULAR en el transcurso de los ocho días de ampliación de cobertura.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad del PROVEEDOR una vez el TITULAR regrese a su lugar de residencia o expire el periodo de validez del plan de asistencia contratado.

- **Atención por especialistas:** Cuando sea indicado y autorizado por el Departamento Médico del PROVEEDOR.
- Exámenes médicos complementarios, seguimientos y controles estrictamente necesarios cuando sean indicados y autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR, hasta superar la emergencia. (incluido mujeres embarazadas hasta la semana 26).

- **Internamientos:** De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad y siempre que el Departamento Médico del PROVEEDOR así lo prescriba y autorice, se procederá a la internación del TITULAR en el Centro de Sanidad más próximo al lugar donde éste se encuentre.
- **Intervenciones quirúrgicas:** Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico del PROVEEDOR y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del TITULAR a su país de origen. Si a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR y de los médicos tratantes fuese posible el regreso al país de origen para recibir el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la devolución del paciente al país de origen del viaje, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todas las garantías o BENEFICIOS otorgados por su CERTIFICADO o VOUCHER.

**Los implementos de osteosíntesis, tales como tornillos barras, placas y prótesis articulares, así como implantes (permanentes o temporales) están excluidos de los beneficios, en caso de que el monto de los implementos osteosíntesis no se puedan determinar o se encuentren empaquetados en la intervención quirúrgica, el monto a descontar al TITULAR en el BENEFICIO de asistencia médica será el equivalente al costo más alto del material de osteosíntesis en el mercado oficial del país de emisión del VOUCHER.**

- **Terapia intensiva:** Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la autorización del Departamento Médico del PROVEEDOR.
- **Terapia de recuperación física o fisioterapia:** se cubre en caso de traumatismo, bajo prescripción médica durante el viaje. (Máximo 10 terapias), EL PROVEEDOR 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.
- **Traslado sanitario:** En caso de emergencia y si El PROVEEDOR lo juzga necesario, se organizará el Traslado Sanitario del TITULAR al Centro de Sanidad más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico del PROVEEDOR considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda establecido que aún para casos de tratamientos y cirugías que ocurran en situaciones caracterizadas como emergencias, el Traslado Sanitario debe ser requerido y autorizado por el Departamento médico del PROVEEDOR.

Solo se cubrirán los servicios de transporte (taxi) que tengan comprobantes y que hayan sido previamente autorizados por el PROVEEDOR. El no cumplimiento de esta norma exime al PROVEEDOR de tomar a cargo la cobertura en la situación referida.

- **Repatriación sanitaria:** Se entiende por Repatriación Sanitaria el procedimiento efectuado para trasladar al TITULAR enfermo o accidentado, desde el lugar en que se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual y en el que debió ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER. Solamente el Departamento médico del PROVEEDOR podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, estando al TITULAR o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la debida autorización del PROVEEDOR.

Esta repatriación asimismo deberá estar autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante. Si el TITULAR o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión de Departamento Médico del PROVEEDOR, ninguna responsabilidad recaerá sobre el PROVEEDOR por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del TITULAR y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra el PROVEEDOR. Cuando el Departamento Médico del PROVEEDOR, en acuerdo con el médico tratante, estime necesario y recomiende efectuar la Repatriación Sanitaria del TITULAR, esta se realizará en avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeto a disponibilidad de asientos o por el medio de transporte que el Departamento Médico considere más adecuado con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del TITULAR.

El PROVEEDOR se hará cargo del pago de tasas por cambio de fecha de boleto aéreo o a la emisión de un nuevo boleto aéreo en clase turista y sujeto a disponibilidad de plazas para ello el TITULAR deberá entregar al PROVEEDOR debidamente endosados el/los boleto/s de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna. Los gastos por esta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

Desde el momento en que el TITULAR se encuentre internado hasta el día de viaje de regreso, esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico del PROVEEDOR, desde el lugar de internación hasta el aeropuerto de embarque, con la estructura de apoyo necesaria.

La Repatriación Sanitaria será siempre desde el lugar en que el TITULAR se encuentre en reposo o accidentado hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual que consta como su domicilio y en el que debió ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER.

No será reconocido derecho a Repatriación Sanitaria si la causa que dio origen es a consecuencia de un evento que se encuentra expresamente indicada en las EXCLUSIONES GENERALES.

La COBERTURA y la VALIDEZ o VIGENCIA del CERTIFICADO o VOUCHER cesarán a partir del momento en que el TITULAR se encuentre de regreso en el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del TITULAR.

El TITULAR solo tendrá derecho a la Repatriación Sanitaria prevista en esta cláusula durante el período de VIGENCIA o VALIDEZ del CERTIFICADO o VOUCHER.

El PROVEEDOR, tomando en cuenta el bienestar del TITULAR, tiene en todo momento prioridad en las decisiones sobre la Repatriación Sanitaria del TITULAR.

Queda establecido que aún para casos de tratamientos y cirugías que ocurran en situaciones caracterizadas como emergencias, la Repatriación Sanitaria debe ser requerida y autorizada por el Departamento médico del PROVEEDOR.

- **Monto Máximo Global en Asistencia Médica por accidente o enfermedad en caso de evento múltiple con Límite agregado por Catástrofe:** El tope máximo global de las garantías o BENEFICIOS de asistencia médica por accidente o enfermedad tienen un Límite agregado por CATASTROFE (cualquier sea el número de beneficiarios) por evento de \$USD 500.000 (Quinientos mil dólares americanos) dicha suma de gastos es la que el PROVEEDOR abonará o distribuirá entre todos los TITULARES afectados por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes CONDICIONES GENERALES.

**Nota: El PROVEEDOR no asumirá gastos derivados de la negligencia del TITULAR O GUARDIÁN por desacato a las instrucciones o recomendaciones médicas del PROVEEDOR y cesará toda obligación hacia el TITULAR del evento.**

#### IV. (3) Medicamentos:

El PROVEEDOR se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante y aprobados por el Departamento Médico del PROVEEDOR. Los medicamentos cubiertos deben tener relación directa con el motivo de la solicitud de atención médica y estar relacionados con el diagnóstico. Los gastos realizados por el TITULAR para la compra de medicamentos previamente autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR serán pagados en el país dentro de los límites de la garantía o BENEFICIOS una vez retornado al país de origen, contra la presentación de la prescripción médica y facturas.

No tendrán cobertura ni pago en el país de origen los gastos de medicamentos comprados para el tratamiento de enfermedades de inicio previo al viaje, de disturbios o problemas de orden psicológico o emocional, enfermedades de transmisión sexual, medicamentos para el manejo ginecológico, tratamientos antimicóticos, suplementos y complementos alimenticios, etc., aún en el caso en que la consulta haya sido autorizada por el Departamento Médico del PROVEEDOR.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades de inicio previo al viaje no serán asumidos por TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de la Central de Servicios de Asistencia.

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

**Nota: El gasto incurrido por el envío a domicilio de medicamentos no se contemplan en el beneficio, así como tampoco los fees, tarifas de envío o cobro de servicio.**

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (4) Odontología de urgencia:

A excepción de los restantes BENEFICIOS de gastos médicos, esta garantía o BENEFICIO es acumulativa y no por evento. Dentro de los límites del tope global especificado en la Garantía Particular del producto contratado, el PROVEEDOR se hará cargo solamente de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de los BENEFICIOS.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (5) Traslado y gasto de Hotel de un familiar:

En caso de que la hospitalización de un TITULAR viajando no acompañado, fuese superior a cinco (5) días calendarios, El PROVEEDOR se hará cargo de un boleto aéreo ida y vuelta al país de origen del familiar, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un solo familiar de línea de directa de compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

No será reconocido el derecho a este BENEFICIO si el motivo de la internación está incluido y forma parte del artículo V. Exclusiones Generales. No tendrá derecho a este BENEFICIO si el plazo de VALIDEZ o VIGENCIA está vencido al momento de solicitarlo. Este BENEFICIO solo podrá tener aplicación si ha sido procesado y autorizado previamente por la Central de Asistencia del PROVEEDOR. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen bajo ninguna justificación o circunstancia.

En la eventualidad de pago en el país de origen del boleto aéreo, el valor a ser compensado será siempre el correspondiente a la tarifa en clase económica vigente al momento de ser adquirido y no podrá superar el tope especificado en la Garantía Particular del BENEFICIO contratada.

La persona indicada para acompañar al TITULAR deberá obligatoriamente residir en el mismo país que el TITULAR.

Este BENEFICIO debe ser previamente autorizado por el PROVEEDOR.

En caso de ser contemplado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA contratado, el TITULAR podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante según el plan contratado.

**En caso de ser contemplado en la tabla de BENEFICIO de los productos, el Beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel por USD 80.00 (ochenta dólares) diarios para su familiar acompañante durante máximo siete días o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.**

**Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotel, se entienden estos limitados exclusivamente al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, u otro cualquiera. (la enumeración es taxativa y no enunciativa).**

V. (6) Gastos de hotel por convalecencia:

Cuando el médico tratante autorizado por el Departamento Médico del PROVEEDOR prescriba reposo forzoso al TITULAR que hubiese estado internado al menos cinco (5) días y a su salida deba obligatoriamente cumplirlo, el PROVEEDOR solo cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA, hasta un máximo de diez (10) días. El TITULAR deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias del PROVEEDOR a fin de ser autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido.

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

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

IV. (7) Acompañamiento de menores:

Si el TITULAR viajara como único acompañante de menores de 18 años también TITULARES de un CERTIFICADO o VOUCHER y por causa de enfermedad o accidente, constatado por el Departamento Médico del PROVEEDOR, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, el PROVEEDOR organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen por el medio que considere más adecuado.

IV. (8) Repatriación de restos:

En caso de fallecimiento del TITULAR durante la vigencia de la tarjeta de asistencia, los familiares podrán optar por una de las dos alternativas siguientes:

- El PROVEEDOR organizará y sufragará la repatriación de los restos mortales del TITULAR por el medio que considere más conveniente hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia del fallecido tomando a su cargo los gastos de féretro obligatorio para transportes aéreos hasta el tope especificado en las Garantías Particulares incluyendo trámites administrativos y transporte de los restos mortales.
- El PROVEEDOR 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 del fallecido hasta el tope especificado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA contratado.

Están expresamente excluidos y no tomados a cargo del PROVEEDOR los gastos de féretro definitivo, los traslados dentro del país de residencia habitual, los trámites funerarios, las ceremonias religiosas y cultos, las ceremonias con familiares y amigos, los gastos de inhumación. En cualquiera de las dos alternativas, todas las previsiones deberán ser tramitadas por la Central operativa del PROVEEDOR, estando la familia o la agencia

de viajes impedida de actuar sin previa autorización expresada y por escrito de la Central Operativa del PROVEEDOR.

No se encuentran contemplados en ninguna circunstancia, gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido por lo que el PROVEEDOR no tomará a cargo ningún gasto de terceros. El PROVEEDOR solamente se hará cargo previa autorización expresada y por escrito de la Central Operativa del PROVEEDOR de la penalidad por cambio de fecha de un boleto aéreo, en clase turista y sujeto a disponibilidad de espacio, solamente para un familiar de línea directa del fallecido en compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo o Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa) cuando dicho acompañante sea TITULAR de un CERTIFICADO o VOUCHER con igual validez y vigencia del fallecido y su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso.

**NOTA: No será reconocido ningún derecho si la causa que diera origen al evento se encuentra incluido y especificado en el artículo V. Exclusiones Generales.**

#### IV. (9) Viaje de regreso anticipado por fallecimiento o enfermedad grave de un familiar.

Si el TITULAR se viere obligado a retornar a su país de residencia habitual por fallecimiento\*, accidente\* o enfermedad grave\* de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa). Entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización de más de 5 días, el PROVEEDOR se hará cargo de la diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso del TITULAR en clase turista, cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso o bien se hará cargo de un boleto aéreo nuevo sencillo en clase turista y sujeto a disponibilidad de plazas. Para acceder a este BENEFICIO el TITULAR debe contar con un boleto redondo con origen en el país de residencia habitual. El regreso deberá realizarse en una fecha posterior inmediata al fallecimiento del familiar. No tendrá derecho a esta prestación si el evento se da fuera de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER. Atención.

Tanto para esta garantía o BENEFICIO como para cualquier otra que comporte la no utilización del boleto de transporte inicialmente previsto por el TITULAR, el PROVEEDOR recuperará siempre dicho boleto de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de Asistencia.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

Exclusiones particulares:

- **\*No aplicará el regreso anticipado al país de residencia si el fallecimiento, el accidente o la enfermedad grave son a causa o consecuencia de una enfermedad de inicio previo al viaje.**
- **Suicidio o intento de suicidio del familiar.**
- **Lesiones auto infringidas, cometidas por el familiar, cualquiera que sea su**
- **estado mental.**

#### IV. (10) Regreso anticipado por enfermedad o accidente del TITULAR.

El PROVEEDOR se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del TITULAR en clase turista o económica, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a raíz de una enfermedad o accidente del TITULAR. Este BENEFICIO solo será aplicable cuando el TITULAR hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central de Asistencia del PROVEEDOR.

Tanto para esta garantía o BENEFICIO como para cualquier otra que comporte la no utilización del boleto de transporte inicialmente previsto por el TITULAR, el PROVEEDOR recuperará siempre dicho boleto de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de Asistencia.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (11) Regreso anticipado por siniestro en domicilio del titular.

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un TITULAR, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, el PROVEEDOR tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que EL TITULAR se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia. Esta solicitud de Asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Asistencias del PROVEEDOR del original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

Tanto para esta garantía o BENEFICIO como para cualquier otra que comporte la no utilización del boleto de transporte inicialmente previsto por el TITULAR, el PROVEEDOR recuperará siempre dicho boleto de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de Asistencia.

#### IV. (12) Gastos por vuelo demorado.

Si el vuelo contratado por medio de una línea aérea comercial regular (excluyendo vuelo chárter) del TITULAR fuera demorado por seis (6) o más horas consecutivas a la programada originalmente para él y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, el PROVEEDOR compensará hasta el tope de la garantía o BENEFICIO convenido por gastos de hotel, comunicaciones, alimentos y artículos de primera necesidad realizados por el TITULAR durante el lapso de la demora y contra presentación de sus comprobantes, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del TITULAR. Para percibir este pago en el país de origen, el TITULAR deberá haberse comunicado previamente con la Central de Asistencias del PROVEEDOR antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho.

Este servicio solo se prestará en una ciudad de tránsito que esté a más de 100km del lugar de residencia habitual del TITULAR. Este servicio no se brindará si el TITULAR viajara con un boleto de avión sujeto a disponibilidad de espacio, ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el CERTIFICADO o VOUCHER, no se brindará en el destino final del viaje DEL TITULAR.

Esta garantía no tendrá aplicación si la demora del vuelo es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

Nota: algunos planes incluyen Gastos por vuelo demorado o cancelado, para esos planes el BENEFICIO a aplicar será la misma de Gastos por vuelo demorado.

**Atención:** Tanto para esta garantía o BENEFICIO como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería.

**Nota: no se cubrirán gastos tales como, renta de auto, gasolina, tickets de parqueadero o cualquier otro gasto diferente a gastos por hotel, comunicaciones, alimentos y artículos de primera necesidad.**

**Artículos de primera necesidad:**

- a) **Artículos de Higiene personal:** cepillo dental, pasta dental, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, rasuradora (no eléctrica), cepillo de cabello, shampoo, acondicionador de cabello, jabón de baño, crema hidratante.
- b) **Ropa:** ropa interior, calcetines, pijamas, pantalones, camiseta, falda, vestido, short, sweater, chamarra y/o camisa.

**Zapatos:** tenis, sandalias, botas y/o zapatos de vestir

**Restricciones:**

No se contemplarán dentro de este BENEFICIO los siguientes artículos: medicamentos, cremas dermatológicas, maquillajes, bloqueadores solares, trajes de baño, gorras, sombreros, lentes de sol, accesorios, perfumes, bufandas, pashminas y complementos, relojes, cargadores, cables de conexiones, maletas, bolsas, carteras, artículos de tecnología, ropa deportiva, alimentos y/o traslados.

**IV. (12a) Pérdida de vuelo por causas ajenas a la aerolínea**

Por consecuencia de cualquier motivo diferente a cancelación o demora por parte de la aerolínea, que haya ocasionado la pérdida del vuelo directo con destino internacional, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION asumirá, hasta los Límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades compra de nuevos tiquetes, alimentación, llamadas y hotel.

Este BENEFICIO aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100kms de distancia de esta. El TITULAR deberá notificar de este suceso a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION el mismo día que sucede la pérdida de vuelo.

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

**Nota:** Verifique su VOUCHER si el BENEFICIO se encuentra incluido en el mismo, no todos los planes contienen este BENEFICIO. **Este BENEFICIO no aplica para las conexiones de vuelos perdidas a consecuencia de la pérdida del primer vuelo directo con destino internacional.**

Esta garantía o BENEFICIO es acumulativa y no por evento.

**IV. (12.1) Compensación por vuelo demorado más de tres horas**

Es un servicio de asistencia para demora de vuelos y está disponible sin costo para los planes que contengan este BENEFICIO.

En caso de presentar una demora el TITULAR del VOUCHER obtendrá una compensación por hasta USD 25

**Elegibilidad**

Para calificar a este BENEFICIO el TITULAR deberá:

El pasajero podrá enviar la documentación requerida para poder acceder a la compensación.

**Limitaciones y condiciones específicas**

- Se proveerá el servicio si su vuelo se encuentra demorado. No habrá una compensación adicional en caso de que el vuelo sea cancelado.

- TERRAWIND no otorga una alternativa de dinero en efectivo y no se puede redimir por recompensas.
- BENEFICIO internacional, no aplica para el vuelo de regreso al país de residencia.
- TERRAWIND se reserva el derecho de modificar los términos y condiciones que permitan el acceso a la Demora de Vuelo Terrawind o terminar este servicio en cualquier momento y sin previo aviso.

Documentos para la compensación por vuelo demorado más de tres horas:

- VOUCHER / Certificado de Terrawind
- Formato TW
- Comprobante de la demora, (número de vuelo, fecha del vuelo, en caso de tener una captura de la demora del vuelo)
- Boleto aéreo, electrónico y/o pasabordo.
- Pasaporte y/o ID del TITULAR

#### IV. (12b) Pérdida de Conexión:

Si el TITULAR pierde su vuelo de conexión ya confirmado en el punto de trasbordo, debido a una llegada tardía del primer vuelo y no tiene la posibilidad de un vuelo o transporte alternativo para continuar el viaje dentro de las cuatro horas siguientes a la hora establecida para continuar su viaje, EL PROVEEDOR reembolsará a EL TITULAR la adquisición de un tiquete para un nuevo vuelo para completar así el viaje programado.

Este BENEFICIO aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100kms de distancia de esta.

El TITULAR deberá notificar de este suceso a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION durante las primeras 24 horas de que sucede la pérdida de vuelo.

Condiciones para presentar la compensación:

- Copia del tiquete aéreo original o tarjeta de embarque.
- Comprobante de compra del nuevo tiquete aéreo.
- Copia del nuevo tiquete aéreo o tarjeta de embarque.
- Certificado oportuno de incidencia expedido por la línea aérea del vuelo que causó la pérdida de la conexión.
- Pasaporte y/o ID del TITULAR

#### IV. (13) GARANTIA DE CANCELACIÓN DE VIAJE, Reprogramación O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA"

##### CONDICIONES PARTICULARES

Esta garantía está excluida en algunos PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquirido por usted. Si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figuro este SERVICIO es porque el PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no cubre ni ofrece este servicio.

Vigencia particular de la cláusula 13: Los servicios de la presente cláusula rigen desde la fecha de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER y finalizan por completo a la fecha de final de la VALIDEZ o VIGENCIA.

Para obtener este BENEFICIO el TITULAR deberá cumplir con las siguientes condiciones

- El voucher deberá comprarse máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado, o realizado el primer abono de los paquetes turísticos y/o tiquetes aéreos. En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, se compensará solamente el monto no penalizado por

la naviera u operador turístico. (El PROVEEDOR tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de todos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con el PROVEEDOR)

- El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.
- **Que la cancelación del viaje sea informada de inmediato y dentro de las 24 horas de la ocurrencia del evento que motiva la cancelación del viaje, y siempre y sin excepción con una antelación mínima de 24 horas (veinticuatro horas) previas al inicio del viaje o de la vigencia del VOUCHER, lo que ocurra primero, ya sea por el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.**

Para acceder a este BENEFICIO es necesario contar con el boleto aéreo que indique las políticas de cancelación aplicables; En caso de que se trate de un billete con vigencia de un año será necesario esperar la fecha de vencimiento de este para ser abonado.

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

#### **CONDICIONES GENERALES**

El Beneficiario deberá en este caso:

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

#### **GENERALIDADES Y DEFINICIONES**

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no es una compañía de seguros, ni suscribe con sus tarjetahabientes póliza de seguro alguna. Los seguros incluidos en los productos TERRAWIND GLOBAL PROTECTION - así como las garantías suplementarias - están amparados por pólizas contratadas con compañías de seguros locales, mismas que pueden ser consultadas en la oficina local de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION.

El presente Suplemento por usted elegido y adquirido mejora y sustituye la Garantía de Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje incluida sin cargo en su Servicio de Asistencia brindado por TERRAWIND GLOBAL PROTECTION. Si su Servicio de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no incluye esta garantía, el presente Suplemento permite adicionar este BENEFICIO a las Condiciones Particulares del mismo.

La adquisición del Suplemento se indicará en su VOUCHER bajo la cláusula GARANTIA DE CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE.

El presente Suplemento es aplicable exclusivamente a productos de validez internacional.

**Nota1: Existen algunos convenios donde aplican para viajes Nacionales.**

La elección y adquisición del presente BENEFICIO "SUPLEMENTO DE GARANTIA DE CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN E INTERRUPCIÓN DE VIAJE" implica por parte del titular el conocimiento y la aceptación de los términos y exclusiones del servicio estipulado en las presentes condiciones de contratación.

#### **TITULARES**

Personas naturales, que adquieran la Garantía Suplementaria con el fin de amparar viajes internacionales. En el caso de viajes familiares y/o grupales que comparten el mismo viaje, es importante que cada integrante adquiera el BENEFICIO.

#### **BENEFICIARIOS**

TITULAR de la tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION que contrató el suplemento.

### **SUMA GARANTIZADA INDIVIDUAL**

Corresponde al valor contratado según opción seleccionada. En caso de compra de pasajes aéreos o paquetes turísticos pagados en moneda diferente a la moneda oficial del país emisor del voucher el valor titular será el equivalente al valor en esa moneda multiplicado por la tasa de cambio comprador del Sistema de Administración Tributaria a la fecha de emisión del voucher en el país de origen.

### **VIGENCIA CERTIFICADOS o VOUCHERS INDIVIDUALES**

**Reprogramación del Viaje\*:** Desde el momento de emisión del certificado hasta máximo 18 meses.

**Cancelación de Viaje\*:** Desde el momento de emisión del certificado hasta máximo 18 meses. La vigencia termina 24 horas antes del inicio de vigencia del VOUCHER.

**Interrupción de Viaje\*:** Desde el momento que adquiere el paquete turístico o pasaje en la agencia de viajes, hasta el momento de su llegada al puerto del lugar de residencia, hasta máximo 18 meses.

### **GARANTÍAS:**

**Cancelación de Viaje:** Cuando el titular haya tenido que cancelar el viaje definitiva y totalmente por las causales indicadas más adelante.

**Reprogramación del Viaje:** Cuando el titular haya tenido que reprogramar el viaje total a una fecha a futuro por las causales indicadas más adelante y antes del inicio del viaje.

**Interrupción del Viaje:** Cuando el TITULAR haya tenido que interrumpir el viaje y regresar a su país por las causales indicadas más adelante. Aplica solamente en MULTICAUSA.

Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje

### **LÍMITES DE EDAD**

Límite Edad Mínima 1 año

Límite Edad Máxima 74 años.

Límite Edad Máxima de validez 74 años más 364 días al momento de la contratación del viaje.

\*Existen algunos convenios comerciales permiten que el límite de edad sea hasta 84 años.

**Nota1: Para las tarjetas anuales o multiviajes, este BENEFICIO sólo aplicará para el primer viaje siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas.**

**Nota 2: El cliente podrá adquirir un upgrade de cancelación por separado para viajes posteriores.**

## **IV. (13 b) -GARANTÍA CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN O INTERRUPCIÓN DE VIAJE "MULTICAUSA"**

### **CONDICIONES DE CONTRATACIÓN**

El PRESTADOR resarcirá el valor de los depósitos irre recuperables que el TITULAR haya pagado antes del viaje según el convenio suscrito entre el cliente y el operador turístico o agencia de viajes. Este BENEFICIO puede aplicar para los pagos realizados con puntos bancarios, tarjetas de lealtad/recompensas y/o regalos que una entidad hace a un cliente) Las condiciones para que se dé esta contratación son:

- a) El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado por el servicio y que este no se encuentre en cargos de cancelación; En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, se compensará solamente el monto no penalizado por la naviera u operador turístico. (El PROVEEDOR tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de to dos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con el PROVEEDOR)
- b) El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.

- c) **Que la cancelación del viaje sea informada de inmediato y dentro de las 24 horas de la ocurrencia del evento que motiva la cancelación del viaje, y siempre y sin excepción con una antelación mínima de 24 horas (veinticuatro horas) previas al inicio del viaje o de la vigencia del VOUCHER, lo que ocurra primero, ya sea por el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.**

Cuando EL TITULAR haya pagado con anticipación los costos de transporte, alojamiento, matrículas, excursiones y en general cualquier gasto correspondiente al viaje y no habiendo iniciado dicho viaje tenga que cancelarlo con antelación al mismo o interrumpirlo durante su viaje. En caso de interrupción solo se tomarán a cargo los servicios no iniciados por EL TITULAR.

Para cualquiera de los amparos mencionados, se reconocerá al TITULAR hasta el límite contratado indicado en el voucher, los gastos adicionales en que incurra por motivos de multas y sanciones generadas por la reprogramación, cancelación o interrupción del viaje al exterior que involucre pasajes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, así como los valores que no se recuperen o compensen por la cancelación definitiva del viaje, los cuales incluyen los días no disfrutados de su viaje, la pérdida de excursiones programadas, valor de boletos para shows, eventos deportivos o públicos, cursos cortos (menores a 6 meses), siempre y cuando hayan sido reportados y su programación esté dentro de las fechas de vigencia sin exceder el límite contratado.

**NOTA: El TITULAR reconoce que este producto no cubre los gastos administrativos, comisiones y fees de los canales de venta como por ejemplo de las Agencias de Viajes, entre otros. Tampoco incluye el gasto de tramites de visados o algún otro tipo de documento no descrito anteriormente.**

#### **IMPORTANTE:**

Cuando la reprogramación, cancelación o interrupción de viaje se produzca por los motivos de las causales consignadas en los incisos mencionados más adelante 4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17 a la suma a pagar por concepto de indemnización se le deducirá el veinticinco por ciento (25%) a cargo del titular.

El deducible será aplicado sobre los gastos adicionales en que incurra el titular por motivo de multas y sanciones generadas del contrato suscrito por EL TITULAR para viajes internacionales. **En el caso particular de la reprogramación cubriremos solamente las penalidades aplicadas por el proveedor del servicio, más no la extensión del viaje.**

Este BENEFICIO cuenta con un monto máximo global de \$USD 60,000 (cualquier sea el número de beneficiarios). Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES siempre que la cancelación sea por "Multi causa"

Se considera el monto máximo global cuando cancela más de 1 persona del grupo. Se consideran grupos cuando la fecha de compra es el mismo día y/o el motivo o causa de cancelación es el mismo.

**Nota 1: No tendrán cobertura solicitudes de Cancelación de viaje, si la misma se llegase a dar por un cierre de fronteras por parte del Gobierno de origen o destino. Adicionalmente, si el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador turístico le ofrece al Beneficiario la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Beneficiario rechaza dicha opción, no habrá lugar a hacer uso de este BENEFICIO, CANCELACIÓN, INTERRUPTIÓN Y REPROGRAMACIÓN por gastos incurridos.**

#### **EXCLUSIONES**

##### **Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje**

Este BENEFICIO cubre únicamente los eventos relacionados con las 17 causales que se describen más adelante, los eventos no relacionados a las 17 causales y los eventos que hayan ocurrido con anterioridad a la emisión del VOUCHER no tendrán cobertura alguna. Tampoco son objeto de la cobertura los hechos originados directa

o indirectamente o que se deriven de: Eventos no denunciados dentro de las 24 horas de ocurrido el evento de motivo de la cancelación o que se encuentran incluidos en las EXCLUSIONES GENERALES.

### **Cancelación, Reprogramación e Interrupción de Viaje**

#### **LIMITES DE EDAD**

Límite Edad Mínima 1 año

Límite Edad Máxima 74 años.

Límite Edad Máxima de validez 74 años más 364 días al momento de la contratación del viaje.

\*Existen algunos convenios comerciales permiten que el límite de edad sea hasta 84 años.

La reprogramación, interrupción o cancelación del viaje debe ser consecuencia de una de las causales relacionadas a continuación:

#### **SIN DEDUCIBLE**

1. Por fallecimiento\*, accidente\* o enfermedad grave\* del titular o de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa). Se entiende por enfermedad grave una alteración de la salud que impida el inicio del viaje y que sea comprobable medicamente, que la misma no se encuentre incluida en las EXCLUSIONES GENERALES, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR imposibilite al TITULAR iniciar el viaje en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.  
**\*No aplicará si el fallecimiento, el accidente o la enfermedad grave son a causa o consecuencia de una enfermedad de inicio previo al viaje.**
2. Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.
3. Cuarentena médica por dictamen médico al TITULAR.

#### **CON 25% DEDUCIBLE**

4. Daños que, por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
5. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional o Provincial.
6. Recepción por entrega en adopción de un niño.
7. Atención de emergencia por parto de la asegurada o de la conyugue y/o compañera permanente del titular.
8. Complicaciones del embarazo de la TITULAR, antes de la semana 30, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR se encuentre imposibilitada de iniciar el viaje en la fecha de inicio de vigencia indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER.
9. Pérdida de documentos 48 hrs antes de la salida del viaje.
10. Despido laboral comprobado con fecha posterior a la emisión del CERTIFICADO o VOUCHER y que el evento no sea a consecuencia de una causa especificada en la EXCLUSIONES GENERALES.
11. Si la persona que es acompañante del TITULAR en el paquete contratado se viese obligada a anular el viaje por la cancelación del TITULAR por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende por acompañante a la persona que comparte el mismo viaje con iguales condiciones y fechas de vigencia del TITULAR. Deberá, por lo tanto, hospedarse en el mismo hotel, viajar en la misma cabina de crucero o viajar en el mismo tour y que sea poseedor(a) y TITULAR a su vez de un CERTIFICADO o VOUCHER emitido por el mismo PROVEEDOR de asistencia.
12. Cancelación de boda de titulares (s).
13. Desastres naturales tales como temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán, ciclón tornado que impidan realizar el viaje y le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y despegar de la ciudad donde se encontrara el TITULAR.
14. Si dentro de los 15 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario, el titular o su acompañante pierden documentos que le imposibiliten iniciar o continuar el viaje programado.

15. Cancelación de vacaciones con carta de la empresa del titular.
16. Cambio de trabajo del titular presentando certificado de egreso e ingreso.
17. No aprobación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del Suplemento se realiza por lo menos 72 horas antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).

#### Cancelación de viaje por COVID-19

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

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

Las condiciones para que se pueda hacer uso de este BENEFICIO son:

- El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado por el servicio y que este no se encuentre en cargos de cancelación; En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, se compensará solamente el monto no penalizado por la naviera u operador turístico. (El PROVEEDOR tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de todos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con el PROVEEDOR)
- El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.
- Que la cancelación del viaje sea informada a la central operativa al menos 24, (veinticuatro), horas antes de la hora de inicio del viaje, ya sea el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.

**Nota1: No aplica para Beneficiarios, acompañante de viaje o familiar en primer grado de consanguinidad mayores de 74 años.**

Las cancelaciones, reprogramaciones e interrupción de viajes deben reportarse a la central de central de asistencia de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION puede comunicarse desde cualquier parte del mundo vía WhatsApp al +1 208 9101 001 vía operadora (call collect/cobro revertido) al +1 888 9809 992 o también llamando a estos números desde:

País	Número	País	Número
Argentina	+54 800 6662 037	Francia	+33 800 906 016
Brasil	+55 800 8913 776	Italia	+39 800 776 885
Chile	+56 800 914 865	México	+52 800 4610 548
China	+86 800 8840 014	Reino Unido	+44 808 1695 070
Colombia	+57 180 0519 0839	República Dominicana	+1 829 9462 054
España	+34 900 973 469	USA	+1 888 9809 992

O vía correo electrónico a la dirección: [asistencias@twglobalprotection.com](mailto:asistencias@twglobalprotection.com)

Para hacer la llamada Call Collect/Cobro revertido, deberá informarlo a la recepcionista del hotel o a la operadora del teléfono que desea hacer una llamada de estas características. Si el país en donde Ud. se encuentra no admite el sistema de comunicación Call Collect/Cobro Revertido, efectúe la llamada a su cargo y a su regreso presente el comprobante para su pago (debe venir el no. de teléfono de la central de asistencias).

#### DOCUMENTOS NECESARIOS PARA OBTENER EL BENEFICIO POR CANCELACIÓN, REPROGRAMACIÓN Y/O INTERRUPCIÓN

Para todos los casos se solicitará al titular o beneficiario según sea el caso los comprobantes de venta de los prestadores del viaje, donde se indique el valor reembolsable y el valor no reembolsable de cada uno de sus servicios y una declaración jurada de no recibo de ningún otro reintegro. De la indemnización se deducirá cualquier compensación que el TITULAR o Beneficiario haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. La compensación se limita a la suma asegurada contratada.

El TITULAR deberá presentar la documentación y respaldos necesarios para la evaluación de su compensación hasta 12 meses después de ocurrido el evento. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún tipo de compensación.

#### **Por fallecimiento del titular o de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen.**

- Certificado de defunción y/o acta de levantamiento del cadáver.
- Certificado médico de la enfermedad y/o afectación física, origen y causa de fallecimiento.
- Estudios clínicos que pueda proporcionar el pasajero
- Informe médico
- Documento que acredite el parentesco.

#### **Accidente o enfermedad grave\* del titular o de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen:**

- Informe médico completo Certificado emitido por el médico tratante, donde se detalle el tratamiento recibido y el respectivo diagnóstico médico. En caso de Covid prueba con el respectivo resultado.
- Estudios y/o análisis médicos
- Recetas médicas debidamente requisitadas por el médico
- Comprobantes de pago de los gastos incurridos a consecuencia de la asistencia médica y/o compra de medicamentos en donde se visualicen los ítems adquiridos de acuerdo con la receta médica.
- Recibos, boletas y facturas que acrediten el gasto incurrido con motivo de pago de los gastos médicos.
- Copia de pasaporte o documento de identidad

#### **Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el CERTIFICADO o VOUCHER.**

- Citatorios emitido por la autoridad competente donde se justifique su presencia y la fecha en que fue citado
- Certificado de autoridad competente donde se detalle el hecho sucedido.
- Certificado emitido por la autoridad electoral.
- Copia de pasaporte o documento de identidad

#### **Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional o Provincial**

- Formato de Reclamación.
- Certificado Electoral emitido por la Cámara Nacional Electoral del Poder Judicial de la Nación.
- Copia de pasaporte o documento de identidad

**Atención de emergencia por parto de la asegurada o de la conyugue y/o compañera permanente del titular.**

- Formato de Reclamación.
- Registro Civil de Nacimiento o Certificado de la Clínica
- Entidad Médica que atendió el parto y/o reporte médico.
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios

**Complicaciones del embarazo de la TITULAR, antes de la semana 30, y que a juicio del Departamento Médico del PROVEEDOR se encuentre imposibilitada de iniciar el viaje.**

- Formato de Reclamación.
- Registro Civil de Nacimiento o Certificado de la Clínica
- Entidad Médica que atendió el parto y/o reporte médico.
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Pérdida de documentos 48 hrs antes de la salida**

- Formato de Reclamación.
- Denuncio ante la Autoridad Competente.
- copia del nuevo pasaporte.
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Despido laboral comprobado con fecha posterior a la emisión del CERTIFICADO o VOUCHER**

- Carta laboral membretada firmada y sellada por el departamento de recursos humanos del despido laboral donde indique la causa y fecha

**Cancelación de boda de titulares (s)**

- Cancelación de boda de el / los TITULAR (ES).
- Constancia de tramitación de boda ante la autoridad civil y/o eclesiástica.
- Constancia de cancelación en original ante la autoridad civil y/o eclesiástica.

**Para la atención de Cancelación de Viaje por: Daño en vivienda.**

- Formato de Reclamación.
- Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido.
- Fotocopia del documento de identidad
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**Desastres naturales.**

- Formato de Reclamación.
- Certificado de Autoridad Competente donde se detalle el hecho sucedido.
- Certificación de cuenta bancaria de los beneficiarios.

**No aprobación de visa.**

- Formato de Reclamación.
- Fotocopia del pasaporte.
- Carta de negación de visado.

**TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se reserva el derecho de solicitar al reclamante documentación adicional en caso de considerarlo necesario.**

**IV. (14) Seguimiento de viaje / Crucero:**

El PROVEEDOR se hará cargo del costo de un boleto en clase económica, de un solo sentido, desde el puerto de embarque hasta el siguiente puerto de escala del crucero contratado, si EL TITULAR inicialmente se perdió

la salida programada del crucero debido a un vuelo de conexión retardada por más de (6) horas de la hora programada. Este BENEFICIO se paga bajo compensación, previa presentación de los recibos apropiados y el informe de la compañía aérea (PIR).

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (15) Sustitución de ejecutivos:

En caso de que el TITULAR se encontrase en viaje de negocios en el exterior y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, el PROVEEDOR se hará cargo del pasaje de ida y vuelta en clase turista, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta un máximo de 80 dólares diarios durante cinco días.

Para que esta garantía sea efectiva el TITULAR deberá comunicar a la Central de Asistencias del PROVEEDOR dentro de las 24 horas de sucedido el evento y haya sido expresamente autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen sin ninguna justificación.

**Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotel, se entienden estos limitados exclusivamente al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, etc. (la enumeración es taxativa y no enunciativa).**

No será reconocido derecho a Sustitución de ejecutivos si la causa que dio origen es a consecuencia de un evento que se encuentra expresamente indicada en las EXCLUSIONES GENERALES.

#### IV. (16) Transmisión de mensajes urgentes:

La Central Operativa del PROVEEDOR transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en el PLAN DE ASISTENCIA.

#### IV. (17) Localización y Asistencia en caso de extravío de documentos, boletos aéreos y/o equipajes:

El PROVEEDOR asesorará e informará al TITULAR con todos los medios a su alcance para la denuncia del extravío, robo o hurto de su equipaje y efectos personales. Para intentar localizar equipajes que hayan sido despachados en la bodega del mismo vuelo en el que viaja el titular el PROVEEDOR pondrá a disposición los servicios de su Central de Asistencia para realizar el seguimiento de la búsqueda que realiza la línea aérea que tomó a cargo el reclamo. EL PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna por equipajes extraviados y no localizados por la línea aérea.

#### IV. (18) Línea de consulta:

Hasta las 24 horas anteriores al día de su partida, el TITULAR de un CERTIFICADO o VOUCHER podrá solicitar a la Central de Asistencia del PROVEEDOR informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino. El Beneficiario será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia concierge, este servicio es netamente informativo.

#### Conserjería nacional y mundial

Se proporcionará información de los siguientes eventos:

- Boletos de cualquier medio de transporte aviones, autos, trenes, cruceros o helicópteros.
- Hoteles en las principales ciudades del mundo.
- Restaurantes, eventos culturales o deportivos, teatros, conciertos en las principales ciudades del mundo.
- Referencia de mudanzas, laboratorios para estudios y análisis clínicos, funerarias, aeropuertos, centrales camioneras, florerías y enseres varios en las principales ciudades del mundo.

El límite máximo de responsabilidad será únicamente la comunicación de la información del servicio solicitado. Todos los gastos generados de los servicios antes mencionados serán a cargo del Asegurado. EL PROVEEDOR no tendrá ninguna responsabilidad con respecto al servicio recibido por parte de las compañías referidas.

#### IV. (19) Compensación Complementaria por pérdida total y definitiva de equipaje en línea aérea comercial

El PROVEEDOR compensará al TITULAR de forma complementaria, la misma suma que paga o reconoce la aerolínea hasta el tope especificado en la tabla de BENEFICIOS

La indemnización se refiere exclusivamente a equipaje despachado en bodega de aeronave, en vuelo comercial sujeto a la reglamentación de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo (IATA.)

Para la obtención de esta compensación rigen los siguientes términos y condiciones:

- Que la Central de Asistencia del PROVEEDOR haya sido notificada del hecho por el TITULAR antes de abandonar el Aeropuerto donde se registró la pérdida y se emitió el P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario de denuncia ante la compañía aérea.
- Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional o doméstico de conexión internacional.
- Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en bodega.
- Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado al personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al TITULAR al finalizar el viaje.
- Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado al beneficiario la indemnización prevista por ella.
- En caso de que la línea aérea le ofreciere al beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes, el PROVEEDOR procederá a pagar la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

**EXCLUSIONES PARTICULARES:** En ningún caso el PROVEEDOR responderá cuando:

1. El TITULAR sea un funcionario o empleado o miembro de la tripulación del medio de transporte que dio origen al acontecimiento.
2. La retención o aprehensión del equipaje sea por parte de aduanas u otras autoridades gubernamentales.
3. En ningún caso el PROVEEDOR responderá por faltantes roturas y/o daños, totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en las/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo.
4. No se tendrá derecho a una compensación si el equipaje es perdido en cualquier tipo de transporte diferente a la línea aérea comercial.
5. Cuando el Equipaje se confisca o retiene por parte de la Aduana u otra autoridad gubernamental.
6. Cuando el Equipaje no fue registrado en el mostrador de la línea aérea regular.

**Nota:** La compensación al TITULAR será complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el CERTIFICADO o VOUCHER correspondiente al PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquirido. En caso de indemnización complementaria, el importe de esta se determinará como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto que se determine conforme a lo estipulado en el

PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, y siempre hasta el límite máximo indicado por este concepto en el CERTIFICADO o VOUCHER. No será válida compensación alguna si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el CERTIFICADO o VOUCHER para este concepto. Por otra parte, la compensación por pérdida de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

**En caso de extravío de equipaje, siga estas instrucciones:**

1. Inmediatamente constatada la falta de equipaje, diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes, solicite y complete el formulario P.I.R.
2. Antes de abandonar el Aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia del PRESTADOR, a efectos de notificar el extravío de su equipaje indicando el número del formulario P.I.R. para seguimiento de este ante la línea aérea.

**Al regresar a su país de origen y una vez percibida la indemnización de la línea aérea:**

Presentar a las oficinas de la COMPAÑÍA la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. + Documento o Pasaporte + CERTIFICADO o VOUCHER
- Recibo de la indemnización ya percibida por el TITULAR de la línea aérea.

El TITULAR solo tendrá derecho a recibir la cobertura una única vez de acuerdo con las garantías del PLAN DE ASISTENCIA adquirida, sin importar la cantidad de volúmenes y eventos por puedan ocurrir durante la vigencia de su CERTIFICADO o VOUCHER, incluso si el mismo tiene validez anual. Los productos Multi-trip podrán recibir el BENEFICIO máximo 2 veces.

Esta garantía se refiere a un único TITULAR. En el caso de equipaje extraviado a nombre de varios beneficiarios, el pago en el país de origen será dividido entre los mismos siempre que sus nombres figuren en el formulario P.I.R.

El pago en el país de origen será pagado al beneficiario en el país de origen donde fue adquirido el CERTIFICADO o VOUCHER en el plazo máximo de 40 días a partir de la fecha de recibo de la documentación completa.

Este BENEFICIO está excluido en algunos PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquirido por usted, si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figura este SERVICIO, es porque el PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no cubre ni ofrece este servicio.

#### IV.19.1 Compensación por daño total de equipaje

**CONCEPTOS:**

- a) **EQUIPAJE:** Bienes propiedad del TITULAR personales que lleva para su viaje dentro de sus maletas.
- b) **AEROLÍNEA:** empresa legalmente constituida y autorizada a prestar el servicio de transporte público de pasajero con rutas establecidas, y sujeta a itinerarios regulares utilizando aeronaves y cuyos vuelos se realizan entre aeropuertos terrestres legalmente establecidos.

Si las maletas del TITULAR sufrieran algún tipo de daño que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior, así como la violación de sus cerraduras con los mismos efectos, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION otorgará al TITULAR la suma indicada según los topes del producto contratado.

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

Este servicio del PLAN DE ASISTENCIA no se brindará en el viaje de regreso al País de residencia habitual del TITULAR o país emisor del CERTIFICADO o VOUCHER

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

**Nota2: Este beneficio no aplicara para vuelos de regreso, directos o con conexión, al país de residencia.**

Al regresar a su país de origen y una vez reportado el evento a la línea aérea, presentar a las oficinas del PROVEEDOR la siguiente documentación:

- Carta del TITULAR en la cual indique como y donde ocurrió el evento, esta carta deberá incluir:
  - a) Nombre del TITULAR
  - b) Número de vuelo
  - c) Aeropuerto de salida y de llegada
  - d) Hora de llegada al destino
- Comprobante de compra del VOUCHER
- Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report)
- Copia de Pasaporte o Identificación oficial del TITULAR.
- Copia de los boletos de abordaje y tickets de registro del equipaje ante la línea aérea.
- Copia del reporte levantado con la línea aérea (la reclamación debe efectuarse antes de salir del aeropuerto)
- Comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje y/o maleta.
- Fotografías del estado del equipaje.

#### IV. 19.1 Compensación por daño de equipaje

##### **CONCEPTOS:**

- a) **EQUIPAJE:** Bienes propiedad del TITULAR personales que lleva para su viaje dentro de sus maletas.
- b) **AEROLÍNEA:** empresa legalmente constituida y autorizada a prestar el servicio de transporte público de pasajero con rutas establecidas, y sujeta a itinerarios regulares utilizando aeronaves y cuyos vuelos se realizan entre aeropuertos terrestres legalmente establecidos.

Si las maletas del TITULAR sufrieran algún tipo de daño que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior TERRAWIND GLOBAL PROTECTION otorgará al beneficiario la suma indicada según los topes del producto contratado.

Para hacer efectivo este BENEFICIO debe verificarse que la rotura haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al Beneficiario al desembarcar, debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro y EL TITULAR deberá presentar a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION el comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea o naviera comercial regular (excluyendo vuelo charter) y los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje y fotografías de los mismos.

Este servicio del PLAN DE ASISTENCIA no se brindará en el viaje de regreso al País de residencia habitual del TITULAR o país emisor del CERTIFICADO o VOUCHER.

**Nota: la compensación por daño de equipaje aplica por bulto o maleta y no por persona.**

**Nota2: Este beneficio no aplicara para vuelos de regreso, directos o con conexión, al país de residencia.**

Al regresar a su país de origen y una vez reportado el evento a la línea aérea, presentar a las oficinas del PROVEEDOR la siguiente documentación:

- Carta del TITULAR en la cual indique como y donde ocurrió el evento, esta carta deberá incluir:
  - e) Nombre del TITULAR
  - f) Número de vuelo
  - g) Aeropuerto de salida y de llegada
  - h) Hora de llegada al destino

- Comprobante de compra del VOUCHER
- Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report)
- Copia de Pasaporte o Identificación oficial del TITULAR.
- Copia de los boletos de abordaje y tickets de registro del equipaje ante la línea aérea.
- Copia del reporte levantado con la línea aérea (la reclamación debe efectuarse antes de salir del aeropuerto)
- Comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje y/o maleta.
- Fotografías del estado del equipaje.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (20) Compensación de gastos de primera necesidad por demora en la entrega del equipaje:

Si el equipaje no es localizado dentro de las primeras veinticuatro (24) horas de arribo del vuelo y del momento en que la Central de Asistencias del PROVEEDOR reciba el llamado del TITULAR, El PROVEEDOR compensará al TITULAR hasta el monto máximo especificado en el PLAN DE ASISTENCIA los gastos ocasionados para la compra en artículos de primera necesidad, tales como:

- **Artículos de Higiene personal:** cepillo dental, pasta dental, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, rasuradora (no eléctrica), cepillo de cabello, shampoo, acondicionador de cabello, jabón de baño, crema hidratante.
- **Ropa:** ropa interior, calcetines, pijamas, pantalones, camiseta, falda, vestido, short, sweater, chamarra y/o camisa.
- **Zapatos:** tenis, sandalias, botas y/o zapatos de vestir,

(la enumeración es taxativa y no enunciativa) realizados durante el lapso ocurrido entre la denuncia y la entrega por parte de la Línea Aérea.

Si el equipaje no fuera localizado posteriormente a las treinta y seis (36) horas contadas desde la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó a la Central Operativa del PROVEEDOR, el TITULAR podrá recibir un monto adicional para los mismos efectos y contra la presentación de comprobantes por concepto de gastos en artículos de primera necesidad realizados durante el lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la entrega por parte de la Línea Aérea hasta el monto máximo especificado en el PLAN DE ASISTENCIA contratado.

Para acceder a este servicio del PLAN DE ASISTENCIA, el TITULAR deberá haberse comunicado dentro de las primeras seis (6) horas de arribo del vuelo y nuevamente a las treinta y seis (36) horas contadas desde la hora de arribo del vuelo. Para hacer efectivo el pago en el país de origen el TITULAR deberá presentar constancia del día y hora en que la Línea Aérea le hizo entrega de su equipaje.

**NOTA: Será obligación del TITULAR entregar la constancia y/o comprobante de entrega de la maleta, en caso de que no reciba el comprobante, el TITULAR deberá comunicarse con la aerolínea para solicitarlo y poder enviarlo al departamento de compensaciones.**

#### **Restricciones:**

No se contemplarán dentro de este BENEFICIO los siguientes artículos: medicamentos, cremas dermatológicas, maquillajes, bloqueadores solares, trajes de baño, gorras, métodos anticonceptivos, sombreros, lentes de sol, accesorios, perfumes, bufandas, pashminas y complementos, relojes, cargadores, cables de conexiones, maletas, bolsas, carteras, artículos de tecnología, ropa deportiva, bebidas, alimentos y/o traslados.

Este servicio del PLAN DE ASISTENCIA no se brindará en el viaje de regreso al País de residencia habitual del TITULAR o país emisor del CERTIFICADO o VOUCHER

Este servicio solo se prestará en una ciudad de tránsito que esté a más de 100km del lugar de residencia habitual del TITULAR. Este servicio no se brindará si el TITULAR viajara con un boleto de avión sujeto a disponibilidad de espacio, ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el CERTIFICADO o VOUCHER, no se brindará en el destino final del viaje DEL TITULAR.

Documentos necesarios para presentar el proceso de compensación

- Formato reclamación
- Voucher / Certificado de Terrawind
- Boleto original de embarque del Equipaje (Tag o etiqueta)
- Boleto aéreo del trayecto en donde ocurrió la demora del equipaje
- Reporte por la demora emitido por la Aerolínea responsable (PIR-Property Irregularity Report) que demuestre los números de etiqueta de las maletas demoradas en su entrega y concuerde con los números de etiqueta de los pasajeros afectados.
- Comprobante de entrega del equipaje de la compañía transportadora con fecha y hora de la entrega (puede ser captura de mensaje o correo informando que el equipaje ha sido localizado y está listo para la entrega)
- Comprobantes de compra de artículos de primera necesidad en donde se visualice la descripción de los artículos adquiridos. En caso de que no se tenga la descripción del ítem comprado, es necesario guardar las etiquetas de los artículos comprados.
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria

El departamento de compensaciones se reserva el derecho de solicitar más documentos en caso de que así lo requiera. Los comprobantes se deben enviar legibles, con fecha de compra y descripción de lo adquirido.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (21) Transferencia de fondos y Fianza penal:

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de la COMPAÑIA, esta gestionara la entrega al TITULAR en el país donde se encuentre de cantidades de dinero hasta el límite especificado en el PLAN DE ASISTENCIA contratado. Este servicio será brindado una sola vez, cualquiera que sea el período de validez del CERTIFICADO o VOUCHER.

Si el TITULAR fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, el PROVEEDOR gestionará el envío de las cantidades de dinero especificadas en el PLAN DE ASISTENCIA contratado para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de la COMPAÑIA, por cuenta del TITULAR.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (22) Asistencia legal por accidente de tránsito:

El PROVEEDOR asumirá los gastos que ocasione la defensa civil o penal del TITULAR, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. El PROVEEDOR se hará cargo de los honorarios del abogado hasta los topes indicados en el PLAN DE ASISTENCIA contratado.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (23) SEGUROS

Algunos de los planes de Asistencia tienen incluido, sin costo para el TITULAR los siguientes seguros:

a) **Seguro de muerte accidental y/o Incapacidad Permanente causada por Accidente:**

Sin costo suplementario, el PROVEEDOR obsequia al TITULAR de algunos de sus Planes de Asistencia, un Seguro de muerte accidental y/o desmembración. Este seguro, está contratado con la compañía de seguros que se indica en la presente COBERTURA. La póliza de seguros de Accidentes Personales se encuentra sujeta a sus propias condiciones particulares y generales y su texto está a disposición del interesado en las oficinas de la aseguradora respectiva y en las oficinas de TERRAWIND REPS y en el sitio web: [www.twglobalprotection.com/asistencia](http://www.twglobalprotection.com/asistencia)

La Garantía de Muerte Accidental y/o desmembración tiene un límite agregado por catástrofe (cualquier sea el número de beneficiarios) por evento: \$USD 5,000000.00 (Cinco millones). Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES fallecidos en el evento, sin que en ningún caso la suma pagadera a los beneficiarios de cada TITULAR sea mayor a la suma contratada por el TITULAR. Límites de edad: Mayores de 12 años y menores de 86 años.

EXCLUSIONES PARTICULARES: (1): Accidentes ocurridos en vuelos no regulares que no sean operados por líneas aéreas comerciales reglamentadas y debidamente habilitadas.

Este seguro está excluido en algunos PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquirido por USTED. Si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figura este SERVICIO es porque el PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no cubre ni ofrece este servicio.

b) **Muerte accidental en el transporte público**

TERRAWIND ofrece al TITULAR del VOUCHER en algunos planes un seguro de vida por muerte accidental en transporte público, en el que pagará a los beneficiarios el valor indicado para este BENEFICIO en la carátula de la póliza, cuando el fallecimiento del asegurado se produzca como consecuencia directa e inmediata de un accidente, mientras el asegurado estuviere viajando en condición de pasajero en un transporte público.

El seguro por muerte accidental será compensado si se han producido bajo las siguientes circunstancias especificadas:

- El fallecimiento del TITULAR deberá ser como consecuencia directa e inmediata de un accidente, mientras viajaba como pasajero, y no como un piloto o conductor o miembro de la tripulación, en el interior o el embarque o descendente de cualquier tipo de transporte de aire, la tierra y el transporte de agua que funciona como transporte público autorizado con licencia vigente y válida.
- Cuando, debido a un accidente cubierto por esta póliza, el TITULAR del plan se expone inevitablemente a elementos naturales y, como resultado de dicha exposición sufre la muerte durante el viaje, serán cubiertos por esta póliza. Tal pérdida accidental de la vida será compensada, si el cuerpo del propietario, no se ha encontrado un año después de la desaparición, hundimiento o naufragio del vehículo en el que el poseedor se encontraba en el momento del accidente; se supondrá que el propietario sufrió la pérdida de vidas como resultado de lesiones corporales causadas por un accidente en el momento de dicha desaparición, hundimiento o naufragio.

Queda expresamente entendido por las partes que esta cobertura por muerte accidental no será interpretada para cubrir discapacidad durante el período de validez y además interpreta como el derecho a recibir una cantidad adicional a la suma asegurada en la póliza por caso e individual.

Se excluye específicamente de la cobertura y por lo tanto no tienen derecho a recibir una indemnización por el TITULAR de la tarjeta, toda lesión corporal causada directa o indirectamente, por:

- a. condición degenerativa progresiva o proceso por cualquier motivo o causa natural de la persona.
- b. la enfermedad, infección o relacionados, a menos que la causa directa de una lesión corporal accidental;
- c. Cualquier cantidad en exceso de la cantidad de cobertura del plan.

Para presentar una reclamación, los miembros y representantes de la familia del beneficiario deberán comunicar la reclamación en no más de 72 horas a la Central de Manejo de Emergencias.

- c) **23. Seguro de vida por muerte accidental hasta 80 en Colombia respaldado por la aseguradora Panamerican Life de Colombia Compañía de Seguros S.A.**

PALIG Colombia, pagará a los beneficiarios el valor indicado para este BENEFICIO en la carátula de la póliza, cuando el fallecimiento del asegurado se produzca como consecuencia directa e inmediata de un accidente, mientras el asegurado estuviere viajando en condición de pasajero, mediante pago de pasaje, en cualquier tipo de vehículo de pasajeros a nivel nacional o internacional, operado por una empresa legalmente autorizada para el transporte de pasajeros y con ruta fija establecida.

Se entenderá como fallecimiento inmediato aquel que ocurra a más tardar dentro de los trescientos sesenta y cinco (365) días siguientes a la fecha de ocurrencia del accidente

#### **LÍMITE AGREGADO DE RESPONSABILIDAD**

Máximo por evento catastrófico 5 vidas aseguradas.

#### **EDADES DE INGRESO Y PERMANENCIA**

Edad mínima de ingreso: 1 año

Edad máxima de ingreso: 80 años

Edad máxima de permanencia: 80 años

**Ámbito territorial:** República de Colombia.

**Jurisdicción:** Leyes de Colombia.

#### **EXCLUSIONES**

PALIG no pagará ningún BENEFICIO otorgado mediante la presente póliza, cuando sea a consecuencia de:

- 1) suicidio, tentativa de suicidio, o lesiones causadas a sí mismo ya sea en estado de cordura o demencia.
- 2) actos de guerra interior o exterior, invasión, hostilidades u operaciones bélicas (exista o no declaración de guerra), motín, conmoción civil, sedición, asonada, huelga, movimientos subversivos, actos terroristas, levantamiento militar, insurrección, revolución, usurpación del poder y ley marcial.
- 3) lesiones o muerte causadas por otra persona, con arma de fuego, cortante, punzante o contundente.
- 4) accidentes de aviación que sufra el asegurado cuando viaje como pasajero, piloto o miembro de la tripulación de cualquier aeronave, salvo que viaje como pasajero de una línea comercial legalmente establecida y autorizada para el transporte regular de pasajeros.
- 5) los accidentes causados por violación por parte del asegurado de cualquier norma de carácter legal.

- 6) encontrarse el asegurado bajo influencia de bebidas embriagantes o de sustancias alucinógenas, drogas tóxicas o heroicas o cualquier otra sustancia que por su propia naturaleza produzca dependencia física o síquica.
- 7) accidentes ocurridos mientras el asegurado se encuentre al servicio las fuerzas armadas, navales, aéreas, de policía o cualquier otro organismo de seguridad del estado.
- 8) enfermedad mental o corporal o cualquier dolencia de enfermedades de inicio previo al viaje, o infección bacteriana distinta de la contraída por una lesión corporal amparada.
- 9) las infecciones producidas por picaduras de insectos, tales como malaria, tifo, fiebre amarilla, etc.
- 10) los accidentes que ocurran cuando el asegurado participe en competencias de velocidad o habilidad, o cuando el asegurado sea conductor o pasajero de motocicletas o motonetas o la práctica de deportes catalogados como de alto riesgo o extremos.
- 11) los accidentes sufridos por el asegurado durante intervenciones quirúrgicas o como consecuencia de ellas o los causados por tratamientos médicos de rayos x, choques eléctricos, etc., salvo que obedezcan a la curación de lesiones producidas por un accidente amparado.
- 12) temblores de tierra, erupciones volcánicas, terremoto, tifón, huracán, tornado, ciclón, inundaciones, rayo, marejada o cualquier otro fenómeno o convulsión de la naturaleza.
- 13) lesiones inmediatas o tardías, causadas por energía atómica, reacción nuclear, radiación nuclear, contaminación radioactiva, química o bacteriológica.
- 14) participación voluntaria en cualquier clase de riña o pelea.

#### **Plazo Para Aviso de Siniestro**

En caso de siniestro que pueda dar lugar a reclamación bajo la póliza, el TOMADOR, el asegurado o el beneficiario, según el caso, deberán dar aviso a Pan American Life de Colombia S.A. de la ocurrencia del siniestro, dentro de los Treinta (30) días siguientes a la fecha en que haya conocido o debido conocer su ocurrencia.

#### **REQUISITOS DE INDEMNIZACIÓN**

Copia legible al correo electrónico indemnizacionesco@palig.com de los siguientes documentos:

- Formulario de Reclamación.
- Registro Civil de Nacimiento, la cédula de ciudadanía del Asegurado o pasaporte
- Registro Civil de Defunción.
- informe de la autoridad competente en caso de muerte accidental o violenta.
- Formulario de conocimiento del cliente por cada beneficiario
- Los documentos que sirvan para acreditar la calidad de Beneficiario.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía de los beneficiarios, si son menores de edad se debe solicitar el registro civil de nacimiento; con el fin de establecer quien es tutor natural.
- Declaración extra-juicio debe ser rendida por uno o varios de los interesados dentro del proceso:
  - i. Establezca estado civil del fallecido
  - ii. Se indique quien era el compañero permanente, esposo o las veces
  - iii. Se identifique plenamente a los hijos
  - iv. Se incluya la frase “no existen hijos matrimoniales, extramatrimoniales, adoptivos, reconocidos o por reconocer con más o mejor derecho a los ya mencionados anteriormente.”
  - v. Se identifiquen los beneficiarios que consideran tener derecho plenamente con nombres completos y números de cedula.

La Aseguradora se reserva el derecho de solicitar documentos adicionales en los casos en los que el siniestro así lo amerite. Este derecho también aplica para los amparos adicionales.

- d) 23. Seguro de vida por muerte accidental hasta los 75 años para emisiones realizadas en Costa Rica y proveídos por la empresa Aseguradora del Istmo (ADISA) S.V.,

En caso de que un Asegurado fallezca durante un Viaje cubierto por esta póliza, en o por causa de un Accidente, la Compañía pagará a los Beneficiarios el valor estipulado en el Certificado de Cobertura para la Cobertura de Muerte Accidental, sin exceder el valor estipulado en las Condiciones Particulares de esta Póliza como Monto Máximo Global. Para efectos de la presente Póliza, para que la Compañía pague esta cobertura, el fallecimiento deberá ocurrir durante la vigencia de la Póliza y a más tardar dentro de los noventa (90) días naturales siguientes a la fecha de ocurrencia del Accidente generador del fallecimiento y siempre que dicho Accidente haya ocurrido durante el Viaje cubierto. Para efectos de la presente Póliza, también se considera fallecido en forma accidental el Asegurado cuyo cuerpo no fuere localizado después de seis (6) meses de ocurrido el Accidente cubierto, siempre que dicho Asegurado hubiese estado a bordo del vehículo propiedad de la Empresa Transportadora como Pasajero en el momento del Accidente.

**COBERTURA ADICIONAL POR DESMEMBRAMIENTO O PÉRDIDA ORGANICA POR CAUSA ACCIDENTAL**

En caso de que el Asegurado sufra un Accidente durante un Viaje cubierto por esta Póliza que le cause un Desmembramiento o sufra cualquiera de las Pérdidas Orgánicas indicadas abajo, las cuales deberán ser debidamente diagnosticadas por un Médico especialista, la Aseguradora le **ADELANTARÁ** al Asegurado el porcentaje de la Suma Asegurada para la Cobertura de Muerte Accidental que se indica en la siguiente tabla:

Tabla de Indemnizaciones Evento	Porcentaje de la Suma Asegurada para la Cobertura de Muerte Accidental que se reconoce para cada Desmembramiento.
Pérdida de ambas manos o ambos pies	100%
Pérdida de ambos ojos	100%
Pérdida de una mano y un pie	100%
Pérdida de una mano o un pie conjuntamente con la visión por un ojo	100%
Pérdida de una sola mano, o pérdida de un solo pie o pérdida de la visión de un solo ojo	50%

Por pérdida de la visión de un ojo, se entenderá la pérdida completa e irreparable de la visión por ese ojo. En cuanto a pérdida de las manos o los pies, se entenderá por tal la separación en la coyuntura de la muñeca o del tobillo o arriba de los mismos. Si en la fecha del Accidente el Asegurado ya ha sufrido la amputación o el anquilosamiento de una mano, brazo, pie o pierna, o ha perdido totalmente la visión en uno o ambos ojos, esa pérdida no será cubierta cuando se determinen los beneficios a pagarse por esta Póliza.

Si en el Accidente el Asegurado sufre varias lesiones de forma simultánea, la Compañía pagará únicamente lo correspondiente al beneficio por el mayor Desmembramiento y hasta un máximo equivalente a la Suma Asegurada para la Cobertura Básica de Fallecimiento. Cuando se haya pagado el cien por ciento (100%) de esta Cobertura, se cancelará automáticamente el seguro para el Asegurado afectado. Si adicionalmente al diagnóstico de un(os) Desmembramiento(s) del Asegurado se diagnostica una Incapacidad Total y Permanente, la Compañía únicamente adelantará lo correspondiente al beneficio por el mayor Desmembramiento y hasta un máximo equivalente a la Suma Asegurada para la Cobertura Básica por Muerte Accidental.

En caso de Siniestro, el Asegurado o quien él designe, deberá completar satisfactoriamente la cláusula de “PROCEDIMIENTO EN CASO DE RECLAMACIÓN O SINIESTRO” de la presente Póliza.

**Para ver las condiciones generales, por favor ingrese al siguiente link:**

- a) [Incendio y Robo en vivienda de residencia permanente.](#)

Cobertura aplicable para vivienda permanente del titular de la familia, en plan Internacional individual.

Incendio: Bienes amparados. Los contenidos en general de las habitaciones particulares ubicados en la República Mexicana, propiedad del TITULAR que contrate su viaje por medio del PROVEEDOR durante el periodo que se encuentre de viaje internacional, contra pérdidas o daños causados por los riesgos indicados en la póliza del TITULAR.

Riesgo Cubierto: Incendio y/o rayo. Hasta 1,250 USD

Robo con violencia y/o asalto: Todas las pertenencias del Asegurado o de cualquier miembro permanente de su familia, trabajador doméstico o huésped, que no pague manutención o alojamiento, que se encuentren dentro del inmueble. Hasta USD 625.

Deducible 10% sobre suma asegurada contratada

#### IV. (24) 1º asistencia médica por enfermedad crónica o de inicio previo al viaje

El PROVEEDOR tomará a su cargo los gastos hasta el tope especificado en el PLAN DE ASISTENCIA detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER de la primera atención médica derivada de una enfermedad crónica o de inicio previo al viaje, congénita o recurrente, conocidas o no por el TITULAR solo en el caso que haya desarrollado un episodio de crisis o cuadro agudo durante el viaje que impidan la continuidad de este y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia.

Quedan excluidos dentro de esta cobertura los medicamentos, tratamientos, controles o chequeos destinados a la resolución definitiva o a la investigación diagnóstica de cuadros previos al viaje de dicha enfermedad crónica o de inicio previo al viaje. Esta cobertura es por monto máximo más no por evento y el límite máximo a cubrir se encuentra descrito en el CERTIFICADO o VOUCHER.

En el caso específico de renal y vesicular, El PROVEEDOR tomará a su cargo el costo de la asistencia hasta USD 10,000.00 siempre y cuando sea una condición desconocida por EL TITULAR al momento del evento.

#### (24b) Producto - Asistencia médica por enfermedad de inicio previo al viaje:

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

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

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

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

#### Obligaciones DEL TITULAR:

1. EL TITULAR deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por TERRAWIND GLOBAL PROTECTION y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.
2. Si EL TITULAR está interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencias para condición médica de inicio previo al viaje TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, y sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, EL TITULAR debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que están en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y la condición no es un inconveniente para todas las actividades programadas.
3. EL TITULAR no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.
4. Para poder acceder a esta cobertura EL TITULAR deberá haber estado estable por más de 12 meses.
5. En caso de que se determine que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero por una afección crónica o de inicio previo al viaje, LA CENTRAL DE ASISTENCIA denegará la cobertura.

**Nota: el límite de edad para acceder al BENEFICIO de asistencia médica por enfermedad de inicio previo al viaje por upgrade es máximo 74 años.**

#### IV. (25) Franquicia o Deducible (US\$) / Franquicia kilométrica (Km.):

- En caso de tener una franquicia deducible en su producto, el TITULAR asumirá a su costo el monto de la franquicia o deducible (suma que el titular debe abonar en caso de que requiera asistencia cuando el plan así lo especifique). En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia el PROVEEDOR por un hecho sin ninguna relación al primero, el TITULAR deberá asumir a su costo el monto de una nueva franquicia o deducible al momento de ser atendido.
- En caso de tener una franquicia kilométrica en su producto, el TITULAR no podrá usar los servicios si la distancia entre su lugar de residencia habitual y el lugar donde pide asistencia es inferior a la franquicia kilométrica (Especificada en el CERTIFICADO o VOUCHER en Km.).

#### IV. (26) Producto Anual Multiviajes y Larga Estadía (más de dos meses de vigencia)

Los PLANES DE ASISTENCIA Multiviajes Anuales tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el TITULAR no podrá permanecer en cada viaje, según lo indicado en el PLAN de ASISTENCIA del producto que haya adquirido, más de 90, 60 o 30 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia, excepto un PLAN DE ASISTENCIA especial para larga estadía. Pasado este período, el TITULAR perderá todo BENEFICIO de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje. La Central Operativa del PROVEEDOR le pedirá al momento de atenderlo la copia de su itinerario o pasaporte, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

#### IV. (27) Repatriación por quiebra de la compañía aérea

Si posteriormente al inicio del viaje del TITULAR la compañía aérea o el Tour Operador presentara estado de quiebra o cesara su actividad, y que ningún organismo privado o público tuviera la obligación o estuviera encargado de tomar a cargo el regreso a su país de origen, el PROVEEDOR organizará y entregará al TITULAR el pasaje aéreo de regreso en clase económica al país de origen del viaje.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (28) Repatriación administrativa:

En caso de que el TITULAR sea deportado por cualquier razón luego de ingresar al país al cual viaja durante el período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER, el PROVEEDOR le entregará a solicitud de las autoridades, el pasaje aéreo de regreso en clase económica. El TITULAR deberá entregar al PROVEEDOR, debidamente endosados el/los boleto/s de avión de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna. TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no se hace responsable de los servicios no utilizados por este motivo.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. (28) Repatriación Administrativa plus

En caso de que el TITULAR sea deportado por cualquier razón luego de ingresar al país al cual viaja durante el período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER, el PROVEEDOR resarcirá hasta un máximo de USD 400 por pago de penalidades no reembolsables que el TITULAR no pueda recuperar.

Esta garantía está excluida en algunos PLANES DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION adquirido por usted. Si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figura este SERVICIO es porque el PLAN DE ASISTENCIA TERRAWIND GLOBAL PROTECTION no cubre ni ofrece este servicio.

Para obtener este BENEFICIO el TITULAR deberá cumplir con las siguientes condiciones

1. El voucher deberá comprarse máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado, o realizado el primer abono de los paquetes turísticos y/o tiquetes aéreos.
2. No aplica si se han contratado servicios antes de la emisión del VOUCHER.
3. **El TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta deberá informar dentro de las 24 horas de ocurrido el evento a la Central de asistencias.**

#### **SUMA GARANTIZADA INDIVIDUAL**

En caso de compra de paquetes turísticos pagados en moneda diferente a la moneda oficial del país emisor del voucher el valor titular será el equivalente al valor en esa moneda multiplicado por la tasa de cambio comprador del Sistema de Administración Tributaria a la fecha de emisión del voucher en el país de origen.

**NOTA: El TITULAR reconoce que este producto no cubre los gastos administrativos, comisiones y fees de los canales de venta como por ejemplo de las Agencias de Viajes, entre otros. Tampoco incluye el gasto de tramites de visados o algún otro tipo de documento no descrito anteriormente.**

Este BENEFICIO cuenta con un monto máximo global de \$USD 1200 (cualquier sea el número de beneficiarios). Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES

#### **EXCLUSIONES**

Este es un Suplemento de riesgos nombrados, por tanto, solo cubre los hechos expresamente. No tiene cobertura relacionados. Los eventos no relacionados no tienen cobertura ningún evento ocurrido con anterioridad a la emisión del voucher. Tampoco son objeto de la cobertura los hechos originados directa o indirectamente o que se deriven de: Eventos no denunciados dentro de las 24 horas de ocurrido el evento.

Para todos los casos se solicitará al TITULAR o beneficiario según sea el caso los comprobantes de venta de los prestadores del viaje, donde se indique el valor reembolsable y el valor no reembolsable de cada uno de sus servicios y una declaración jurada de no recibo de ningún otro reintegro. De la indemnización se deducirá cualquier compensación que el TITULAR o Beneficiario haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento. La compensación se limita a la suma asegurada contratada.

El TITULAR deberá presentar la documentación y respaldos necesarios para la evaluación de su compensación hasta 3 meses después de ocurrido el evento. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún tipo de compensación.

#### **DOCUMENTOS NECESARIOS PARA OBTENER EL BENEFICIO**

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Pasaporte o identificación oficial
- Comprobante de pago de los servicios contratados (estado de cuenta, fichas de depósito o recibo de pago emitido por la agencia de viajes)
- Factura o Recibo de la Agencia de Viajes
- Documento emitido por los prestadores de los servicios cancelados (hoteles, operadores turísticos) donde se certifique que dichos servicios fueron cancelados sin ninguna opción de remarcación, créditos a favor ni resarcimiento de ningún tipo.
- EL PROVEEDOR se reserva el derecho de solicitar más documentación en caso de ser necesario

#### **IV. DEPORTES**

##### **(29) Deportes / Multisports / Snow Care / Recreativo**

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa o en competencia profesional según la cobertura adquirida (hasta el tope de su cobertura médica contratada sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes:

Práctica de deportes amateur: Todos los deportes de práctica Amateur excepto en competencias. Proporciona cobertura de los deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo (futbol, baloncesto, voleibol), deportes de fuerza, deportes de invierno, las artes marciales, campeonatos de tiro el deporte practicado en

rangos reguladas; deportes acuáticos, esquí, surf, kitesurf recreativo, buceo recreativo (hasta 15 metros), natación, patinaje, snowboard, cuando se practica como actividades de aficionados.

La cobertura de deportes amateur aplica para los atletas profesionales cuando son miembros de una federación, sólo en los casos de accidentes causados por la práctica de deportes de invierno en las pistas autorizadas.

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

**Nota: Queda excluida de cobertura cualquier lesión causada por prácticas profesionales y/o de torneos**

(29.a) Garantía de Interrupción de viaje: En caso de accidente o enfermedad de ser necesaria la repatriación del TITULAR, o si el Departamento Médico de la Central Operativa del PROVEEDOR considera que el TITULAR debe guardar cama, el PROVEEDOR r compensará al prorrata temporis (después de la auditoria de los comprobantes originales por la Central Operativa del PROVEEDOR, los gastos no disfrutados del paquete contratado incluyendo: "Ski pass", clases de deportes o alquiler de material deportivo hasta un monto máximo de US\$ 300.

#### (29.1) DEPORTE CATEGORÍA 2, 3 y 4

Práctica de deportes en competencia, entrenamiento y/o profesionales, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos según la cobertura adquirida (hasta el tope de su cobertura médica contratada sin exceder USD 100.000) de los siguientes deportes según la categoría contrata:

- **Categoría 2:** Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, patinaje artístico sobre hielo, canotaje en canales ingleses, buceo autónomo (hasta 30 metros máximo), maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, canotaje niveles 3 y 4, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas.

##### **Lista completa categoría 2**

Angling in Deep Waters, Archery, Artistic Gymnastics, Athletics, Badminton, Baseball, Basketball, , Bird watching, Bocce Ball, Bodybuilding, Bowling, British Canoeing, Camping, Chess, Classical Dance, Cricket, Crochet, Cross Country Running, Cycling, Darts, Dog Training, Field Hockey, Figure Skating, Fishing, Foosball, Free Riding, Gateball, Golf, Gymnastics, Handball, Horseback Riding, Horseshoes, Ice Skating, Indoor football, Indoor soccer, Inline Skating, Jump, Roping, Kayaking, Lacrosse, Marathons, Medicine Ball, Model Flying, Modern Dance, Netball, Paddle Ball, Paint ball, Padal, Parasailing, Pétanque, Pony Trekking, Pool Billiards, Power Walking, Racket ball, Rhythmic gymnastics, Roller Hockey, Roller Skating, Scuba Diving, Shuffleboard, Snooker, Soccer, Softball, Sprint Running, Squash, Swimming, Synchronized Swimming, Table Tennis, Tchoukball, Tennis, Track and Field, Track cycling, Trekking (low mountain) Up to 1000 m, Tug of War, Ultimate, Volleyball, Water Polo, Water Skiing, Wheelchair Basketball, Wushu and Yoga.

- **Categoría 3:** Artes marciales, esquí, fútbol galés, fútbol americano, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre pista corta, tobogganing, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, heli-skiing, salto ecuestre, carrera de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting niveles 4 y 5.

##### **Lista completa categoría 3**

American Football, Aquabike, Bobsleigh, Boomerang, Cheerleading, Climbing, Competition Riding, Curling, Diving, Duatlon, Equestrian, Fencing, Flag Football, Gymnastics trampoline, Hockey, Horse Racing, Hunting, Ice Hockey, Jai Alai, Jet Ski, Karting, Kneeboarding, Land Sailing, Log Rolling, Long Jump, Martial Arts, Mountaineering and Climbing, River Rafting, Road Cycling, Roller Derby, Rowing,

Sailing, Shot Put, Show Jumping, Skateboarding, Skiing, Speed Skating, Sport Fishing, Street Dance, Tobogoning, Trampolining, Tree Topping, Trekking (half mountain) From 1000 m up to 1500 m, Underwater hockey, Water Snorkeling, Water Tubing and Welsh Football.

- **Categoría 4:** Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby, BMX.

#### **Lista completa categoría 4**

Aerial Dance (acrobatics on canvas or aerial gymnastics), Aerobic Skiing, Aquatics, ATV, Automobile Racing, Biathlon, BMX, Boxing, Bull Fighting, Bungee Jumping, Canoeing, Canopy, Canyoning, Caving, Cross Country Skiing, Crossfit, Decathlon, Dog Sledding, Down Hill Skiing, Downhill roller, Espeleología, Greco-Roman wrestling, Hang Gliding, Heli Skiing, High Jump, Hiking, Hot Air Ballooning, Ice Climbing, Judo, Karate, Krav Maga, Luge, Modern Pentathlon, Motocross, Motorcycle Racing, Motorcycling, MTB cycling, Nautical motorcycle, Off-track skiing, Para Gliding, Parachuting, Polideportiva Sordos, Rafting, Riffle Shooting, Rock Climbing, Rodeo Riding, Rugby, Rustiqueo, Skeet Shooting, Skeleton, Skydiving, Snow Biking, Snow Boarding, Snow Sledding, Snowshoeing, Sombo, Speleology, Sport's shot, Stunt Plane Flying, Sumo Wrestling, Surfing, Taekwondo, Trail running, Trekking (high mountain) From 1500 m up to 2500 m, Triathlon, Ultra trail, Weight Lifting, White Water Rafting, Windsurfing, Wrestling and Yachting.

**NOTA: el límite de edad para los deportes de categoría 2, 3 y 4 es de mínimo 10 años y máximo 70 años. (Son considerados deportistas profesionales las personas que viven de la práctica de su deporte sin ejercer otra actividad profesional).**

#### **(29.b) Gastos de búsqueda y salvamento:**

El PROVEEDOR tomará a su cargo los gastos de búsqueda y salvamento incluyendo los gastos de helicóptero o avión al momento de organizar el rescate del TITULAR, ocasionado por la práctica de un deporte amateur hasta el tope indicado en el plan de asistencia contratado.

Límite Edad Máxima de validez 70 años más 364 días al momento del inicio de la vigencia.

#### **IV. (30) Asistencia médica en Cruceros EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE**

Por tratarse de una asistencia médica en un barco El TITULAR queda facultado para contratar los servicios asistenciales que resulten necesarios dentro del barco para lo cual deberá comunicarse a la brevedad posible con la Central de Asistencias del PROVEEDOR a fin de informar del caso para una valoración para la compensación con el departamento de operaciones. No serán aceptados posteriormente pedidos de pago en el país de origen sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido al momento del evento.

La compensación de los gastos médicos incurridos debe ser solicitados por el TITULAR a su regreso debiendo presentar la prescripción médica y los comprobantes de pago.

El PROVEEDOR solo cubrirá los gastos médicos por accidente o enfermedad hasta el Tope Máximo indicado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### **IV. (33) Asistencia médica para embarazadas en caso de complicaciones antes de la semana 26 de gestación**

La TITULAR de la tarjeta tendrá derecho a la asistencia médica en caso de complicaciones derivadas del embarazo hasta la semana 26 de gestación hasta máximo USD 10,000.00. Hay planes como el ELITE MX, en el que la TITULAR tendrá derecho a la asistencia médica en caso de complicaciones hasta la semana 32 de gestación.

Este BENEFICIO aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo.

**Nota 1: La TITULAR podrá cubrir la asistencia médica para embarazada desde la semana 26 hasta la semana 32 adquiriendo el UP-GRADE Bebé a Bordo.**

**Límite de edad de 45 años**

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES**

Se excluyen expresamente de esta asistencia, tanto en caso de enfermedad o accidente, los tratamientos de los siguientes eventos:

- Controles ambulatorios vinculados al curso normal del embarazo, tanto consulta como estudios médicos relacionados con partos o cesáreas en el curso normal en término. (se entiende un embarazo en término aquel que tiene un desarrollo en tiempo y de forma normal o esperada)
- Abortos provocados;
- Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el infante recién nacido, (por ejemplo y sin que la enunciación sea taxativa) cuidados del recién nacido, la alimentación del recién nacido, la atención del recién nacido, etc.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### **IV. (34) Indemnización por robo o pérdida de pasaporte**

EL PROVEEDOR indemnizará al Beneficiario del plan que así lo establezca hasta el tope indicado en la tabla de BENEFICIOS, por el costo que hubiera podido ocasionar la reposición de su pasaporte por hurto o pérdida en el extranjero.

Para hacer efectivo este BENEFICIO, el evento debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias del PROVEEDOR dentro de las 24 horas de ocurrido y el TITULAR deberá presentar a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION el comprobante de denuncia otorgado por las autoridades pertinentes tanto en país de origen como en país de destino y el comprobante de pago realizado ante el consulado por el costo del nuevo pasaporte.

La denuncia policial debe ser radicada dentro de las primeras 24 horas de haber ocurrido el evento.

**Nota: únicamente se cubre el costo de reposición del pasaporte, no se contempla los gastos incurridos en taxis, boletos aéreos o cualquier otro gasto diferente al costo del pasaporte que cobre el consulado o embajada en el país de destino.**

#### **IV. (35) Compra protegida**

EL PROVEEDOR indemnizará al TITULAR por el costo de sus compras efectuadas en el país de destino de los siguientes aparatos electrónicos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y

computadores, que haya sido comprados y robados durante el viaje (descontando la depreciación por desgaste y uso) hasta el tope de cobertura del plan contratado.

- Hasta US\$250 por un objeto de valor, un juego o un par.  
**Sublímites; Celular/Smartphone hasta USD 250; Cámaras fotográficas/ o filmadoras hasta USD 250 ; Tablets / Notbook / Laptop / hasta USD 250**
- Pérdida de medicamento o equipo médico considerado necesario y vital por el departamento médico para mantener la salud del beneficiario.

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

- a) Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los aparatos electrónicos comprados en país de destino.
- b) Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración de este.
- c) Factura de compra donde se indique la marca, referencia, precio de venta al público con los debidos impuestos, así como el nombre y el documento del Beneficiario, con fecha posterior a la fecha de inicio del viaje y fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.

#### **EXCLUSIONES:**

1. No se cubrirá en el caso de que la pérdida ocurra bajo custodia de una línea aérea u otro medio de transporte.
2. No se cubrirán objetos personales o equipajes que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontrasen en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave en el caso de caravanas o que haya evidencia de que el robo fue efectuado con violencia o utilizando la fuerza.
3. No se cubrirá equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar seguro y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
4. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
5. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.
6. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
7. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
8. Casos en los que el beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

#### **IV. Orientación médica telefónica/videoconferencia/ Teledoctor / Telemedicina**

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

#### **Servicio de pago a terceros**

El PROVEEDOR obsequia al TITULAR de algunos de sus Planes de Asistencia, Servicio de pago a terceros que se indica en el PLAN DE ASISTENCIA y ampara hasta el monto máximo contratado.

Alcance: ampara hasta el monto máximo contratado por aquellas cantidades que el TITULAR llegue a estar legalmente obligado a pagar, por reparación del daño, en virtud de lesiones físicas o la muerte de terceros o daños a bienes de terceros que cause por actos u omisiones propios no dolosos, durante un viaje cubierto que tenga lugar durante la vigencia de este seguro.

Condiciones Especiales En caso de accidente auto o daño a propiedad rentada, el límite será de hasta USD 3,000. Adicionalmente el TITULAR no deberá realizar ninguna aceptación de responsabilidad, ofrecimiento, oferta, promesa o pago sin el consentimiento previo y por escrito DEL PROVEEDOR.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. Asistencia psicológica

Teléfono de apoyo psicológico 24 horas para Beneficiarios que estén sufriendo una fuerte tensión emocional que los afecte durante su viaje. (Máximo 5 consultas telefónicas)

En ningún caso podrá sustituir la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra de cabecera de los Beneficiarios, por lo que no debe utilizarse en ningún caso por parte de estos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

Existen algunos convenios donde está incluida la consulta psicológica presencial bajo compensación, máximo 2 consultas. Para que exista dicha cobertura, la misma debe estar expresamente indicada en el VOUCHER.

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. Ortesis y prótesis

Si el TITULAR sufriera un accidente durante el viaje internacional, y siempre y cuando sea autorizado previamente por el Departamento Médico de la Central de Servicios, donde el TITULAR requiera de forma inmediata tratamiento, que no pueda ser diferido o postergado hasta el retorno a su país de origen, se contemplarán los costos de órtesis y prótesis hasta el límite indicado en el BENEFICIO del plan contratado, generados de la intervención quirúrgica, que permitan al usuario superar el evento agudo y súbito en territorio internacional.

**Nota: algunos planes no cuentan con este BENEFICIO, si en su CERTIFICADO O VOUCHER no menciona expresamente este BENEFICIO, Ortesis y prótesis, es porque no viene incluido en el producto adquirido.**

#### IV. HOTEL PARA MASCOTA

Servicio de hospedaje para la mascota en el país de residencia del cliente cuando su dueño se encuentre fuera del territorio nacional y hasta por los días contratados de asistencia y en ningún caso excederá de los 30 días naturales acumulables fuera del país por año y/o por evento. Los BENEFICIOS pueden variar según el país donde lo adquirió, verifique su CERTIFICADO O VOUCHER y/o con su asesor de viajes.

**Nota: algunos planes no cuentan con este BENEFICIO, si en su CERTIFICADO O VOUCHER no menciona expresamente el BENEFICIO, Servicio de hotel para mascotas (perros y gatos) durante el viaje internacional del asegurado, es porque no viene incluido en el producto adquirido.**

Para efecto de estas Condiciones Generales del servicio debe entenderse como Mascotas, únicamente Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las excluyentes del presente servicio.

Nota: La adquisición por parte del TITULAR de uno o más CERTIFICADOS o VOUCHERS no produce la acumulación o continuidad del BENEFICIO de Hotel para mascota.

1. Requisitos para admisión de la mascota:
  - a. Sólo se admitirán perros y gatos.

- b. Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
  - c. El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en caso tal de tratarse de mascotas menores de un año, se debe presentar la plantilla con las respectivas vacunas de refuerzo.
  - d. La mascota al momento de la recepción no deberá presentar ninguna enfermedad.
  - e. La mascota deberá presentarse para su recepción desparasitada, interna y externamente.
  - f. Llevar el alimento suficiente para los días de estancia en el hotel para mascota.
  - g. La mascota no deberá exceder de los 55 kilogramos de peso.
  - h. Sólo aplicará para una mascota por persona.
  - i. Pasaporte del pasajero con sellos de entrada y salida. (en caso de no contar con los sellos será válido presentar la reserva aérea del viaje del vuelo redondo)
2. Exclusiones del servicio:
- i. Mascotas que por su raza o condición se consideren agresivas o que no sean sociables con otras mascotas o seres humanos.
  - ii. Mascotas que, al momento de su recepción, se presenten enfermas.
  - iii. Mascotas en tratamiento médico.
  - iv. Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años.
  - v. Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
  - vi. No se admitirán mascotas que, al momento de su recepción, su dueño no aporte el alimento suficiente para su manutención durante el hospedaje de la mascota.
  - vii. No se admitirán mascotas con un peso superior a los 55 kilogramos.
  - viii. Pueden aplicarse otras exclusiones mencionadas en el contrato principal.

#### Documentos para solicitar la compensación

- Voucher / Certificado de Terrawind
- Formato reclamación (en el caso de los menores de edad debe venir firmado por el padre o tutor)
- Cartilla de vacunación completa y vigente
- Pasaporte del pasajero con sellos de entrada y salida. (en caso de no contar con los sellos será válido presentar la reserva aérea del viaje)
- Comprobante por el pago realizado a la veterinaria.
- Comprobante (Factura fiscal) del pago realizado a la estancia o veterinaria indicando el valor unitario por día, el valor total de los días y la cantidad de días que estuvo la mascota en la guardería.
- Copia de pasaporte o documento de identidad

#### UPGRADES

##### IV. Upgrade COVID PLUS (Cuarentena en Hotel por diagnostico positivo de COVID-19)

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

1. Gastos de Hotel y alimentación hasta por 15 días.
2. Traslado de un familiar por hospitalización, siempre y cuando el médico tratante autorice la visita hospitalaria o acompañamiento en el hotel.
3. Diferencia de Tarifa o penalidad por viaje de regreso retrasado o anticipado del TITULAR.

4. Cancelación de viaje contratado por asistencia intrahospitalaria de Covid-19 que impida el viaje en las fechas designadas del viaje. Las condiciones para que se dé este BENEFICIO de cancelación de viaje contratado son:
  - a. El TITULAR haya emitido y abonado su tarjeta de Asistencia TERRAWIND GLOBAL PROTECTION hasta máximo 1 día hábil después de haber reservado y pagado por el servicio y que este no se encuentre en cargos de cancelación; En caso de que un paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, se compensará solamente el monto no penalizado por la naviera u operador turístico. (El PROVEEDOR tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de todos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con el PROVEEDOR)
  - b. El voucher debe ser emitido, como mínimo, 15 días antes de la fecha de salida o el inicio de vigencia, lo que ocurra primero.
  - c. Que la cancelación del viaje sea informada a la central operativa al menos 24 horas antes de la fecha de inicio de este, ya sea el TITULAR, algún familiar o bien la AGV emisora de la tarjeta.
5. Asistencia a través de telemedicina durante el aislamiento obligatorio, para monitoreo del estado de salud del paciente.
6. Soporte emocional a través de tele psicología.

Desglose del detalle de los BENEFICIOS:

BENEFICIOS	COVID PLUS	COVID PLUS PAÍS DE EMISIÓN ARGENTINA*	COVID PLUS 2000	COVID PLUS 2000 + 70
Gastos de hotel por convalecencia y alimentación hasta por 15 días	USD 1500 / USD 100 por día	USD 1500 / USD 100 por día	USD 2000 / USD 133.33 por día	USD 2000 / USD 133.33 por día
Traslado y gasto de hotel de un familiar	Tkt Aéreo + Hotel (USD 1.000)	Tkt Aéreo + Hotel (USD 1.000)	Tkt Aéreo + Hotel (USD 1.200)	Tkt Aéreo + Hotel (USD 1.200)
Cancelación del viaje hasta los 70 años	USD 1.500	USD 1.500	USD 1.500	USD 1.500
Diferencia de tarifa por viaje de regreso anticipado del Titular	USD 1000	USD 1000	USD 1200	USD 1200
Asistencia de monitoreo por telemedicina	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Soporte Emocional a través de Tele psicología	Incluido	Incluido	Incluido	Incluido
Máximo de días por viaje	90 días	90 días	90 días	90 días
Límite de edad	70 años	85 años	70 años	85 años
Monto máximo global	USD 1500	USD 1500	USD 2000	USD 2000

Cobertura Geográfica	Mundial	Mundial	Costa Rica	Costa Rica
----------------------	---------	---------	------------	------------

**Nota1:** El producto tendrá un tope de USD 20.000 para grupos.

**Nota2:** El monto máximo de esta cobertura es de USD 1.500 o USD 2.000, dependiendo del upgrade contratado. El upgrade por USD 2000 es exclusivamente para destino Costa Rica

**Nota3:** Para Costa Rica el upgrade COVID PLUS 2000 podrá ser adquirido para pasajeros de + 70 años con un incremento en la tarifa.

**Nota 4\*:** COVID PLUS PAÍS DE EMISIÓN ARGENTINA, podrá ser adquirido el COVID PLUS + 70 años con un incremento en la tarifa.

El COVID PLUS no podrá ser comercializado para venta nacional, este upgrade está autorizado para viajes internacionales. El COVID PLUS deberá venderse junto a una tarjeta de asistencia de viaje, en caso de que el TITULAR solo adquiera el plan de COVID PLUS no tendrá cobertura.

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

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

1. Informe médico donde se indique que el paciente deberá permanecer en autoaislamiento. (este informe deberá proporcionarlo el pasajero en caso de hacer uso del BENEFICIO, Cancelación de viaje contratado por asistencia intrahospitalaria. para los otros BENEFICIOS será la central de asistencia quien lo otorgará).
2. Este upgrade garantiza los gastos de hotel por reserva, esto quiere decir que si dos personas o más que comparten la misma habitación son diagnosticadas con covid-19, los gastos a compensar corresponderán a esta reserva. Dicho esto, se entiende que no se pagará una habitación por cada reserva.
3. Los gastos de hotel por cuarentena serán cubiertos siempre y cuando la reserva ya paga por el pasajero haya finalizado.
4. El familiar que acompañará a su pariente hospitalizado deberá presentar, antes de iniciar su viaje, prueba negativa de covid-19.

#### IV. Upgrade Parque Temático

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el BENEFICIO de protección de Parque Temático que ofrece TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, se otorgará cobertura del setenta por ciento (70%) del valor del ticket del Parque Temático perteneciente al comprador del voucher que haya adquirido el upgrade. Este BENEFICIO es válido para viajes internacionales y para cualquier Parque Temático en el mundo. También aplicará para parques dentro del territorio nacional legalmente establecidos.

#### CONDICIONES GENERALES

##### TERRAWIND ASISTENCIA EN VIAJES

Para ser acreedor de este BENEFICIO el TITULAR del VOUCHER deberá:

- Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores a la compra del ticket de entrada al Parque Temático.
- Avisar a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el ticket del Parque Temático, para no incrementar la penalidad que este le vaya a aplicar.
- Presentar toda la documentación que TERRAWIND GLOBAL PROTECTION considere para evaluar la cobertura de este BENEFICIO incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de ingreso al Parque Temático, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

- En caso de planes “Anuales Multiviajes”, este BENEFICIO aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

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

1. Cierre del parque temático a consecuencia de condiciones climáticas, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.
2. Cancelación de ingreso al Parque Temático por enfermedad grave o accidente del Beneficiario, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencia, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente. Es indispensable comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.
3. Cierre del Parque Temático por causa directa del parque, para ello es requisito indispensable presentar documento del Parque Temático que certifique dicho suceso.
4. Cancelación por enfermedad grave o fallecimiento de acompañante (siendo el enfermo menor de edad o la condición del acompañante no permita el ingreso al parque), el (los) acompañante(s) deberán tener una relación en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos también poseedores de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente, deberán comunicarse con la Central de Asistencia para reportar el incidente dentro de las 24 horas.
5. Cancelación por accidente de tránsito o avería de vehículo, en caso de que el TITULAR tenga un accidente de tránsito o un evento relacionado con el medio de transporte por el cual se esté CONDICIONES GENERALES TERRAWIND ASISTENCIA EN VIAJES desplazando al Parque Temático, por ello deberá presentar Reporte Policial del accidente o comprobante de la compañía que lo auxilió en caso de avería o inconveniente del auto.
6. Interrupción o cancelación de viaje. Nota: para acceder a este numeral el TITULAR deberá contar con la cobertura de **CANCELACIÓN MULTI CAUSA**, de lo contrario no podrá acceder a cancelar o interrumpir el viaje.
7. Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el BENEFICIO, la vigencia de este comienza en el momento en que el TITULAR adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de la vigencia del voucher. Este BENEFICIO no aplica para Beneficiarios mayores de 74 años.

**Nota: Upgrade Parque Temático cubre solo un parque temático por persona por día, para cubrir más de un parque, el TITULAR deberá adquirir la cobertura por 2, 3, 4..., es decir, por tantos parques temáticos según sea su necesidad.**

**Nota 2: el Upgrade Parque Temático, sólo cubrirá al TITULAR del VOUCHER, este upgrade es personal e intransferible.**

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### IV. Upgrade Bebé a bordo (Asistencia médica para embarazadas):

La TITULAR de la tarjeta tendrá derecho a asistencia médica en caso de complicaciones derivadas del embarazo desde la semana 26 y hasta la semana 32 de gestación hasta máximo USD 10,000.00. adquiriendo el up-grade de bebé a bordo.

Este BENEFICIO aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo.

Límite de edad de 45 años

Esta garantía no tendrá aplicación si es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en el artículo VIII "Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor" o en el artículo V. Exclusiones Generales.

#### **EXCLUSIONES PARTICULARES**

Se excluyen expresamente de esta asistencia, tanto en caso de enfermedad o accidente, los tratamientos de los siguientes eventos:

- Controles ambulatorios vinculados al curso normal del embarazo, tanto consulta como estudios médicos relacionados con partos o cesáreas en el curso normal en término. (se entiende un embarazo en término aquel que tiene un desarrollo en tiempo y de forma normal o esperada)
- Abortos provocados;
- Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el infante recién nacido, (por ejemplo y sin que la enunciación sea taxativa) cuidados del recién nacido, la alimentación del recién nacido, la atención del recién nacido, etc.

#### **IV. Upgrade de electrónicos**

Cobertura para equipos móviles y/o portátiles tales como teléfonos celulares, computadoras portátiles, tabletas electrónicas, cámaras fotográficas y de video, reproductores de audio MP3 y sistema de localización GPS.

Se cubren las pérdidas o daños materiales, que ocurran en forma súbita e imprevista, que hagan necesaria su reparación o reemplazo a fin de dejarlos en condiciones similares a las existentes inmediatamente antes de ocurrir el siniestro, a consecuencia de:

- Incendios, impacto directo de rayo, Implosión, explosión, extinción de incendios.
- Humo, hollín, gases líquidos o polvos corrosivos, acción del agua o humedad que no provengan de las condiciones atmosféricas comunes de la región.
- Cortocircuito, arco voltaico, perturbaciones por campos magnéticos, sobre tensiones causadas por rayo, tostadura de aislamiento.
- Pérdida o daños materiales causados por robo con violencia y/o asalto.  
Se entenderá por robo con violencia, el perpetrado por cualquier persona y/o personas que haciendo uso de violencia, sustraigan los bienes asegurados, y que deje señales visibles de la violencia en el asegurado. Se entenderá por asalto aquel perpetrado mediante el uso de fuerza o violencia sobre las personas. (En ambos casos sea indispensable contar con la denuncia ante el ministerio público o departamento de policía). La denuncia policial debe ser radicada dentro de las primeras 24 horas de haber ocurrido el evento.
- Hundimiento del terreno, deslizamiento de tierra, caída de rocas, aludes que no sean causados por terremoto o erupción volcánica, granizo y helada.

**DEDUCIBLE:** 20% sobre el valor del equipo en el mercado de segunda mano.

\*El valor para compensar será el valor del equipo en el mercado de segunda mano.

**Este BENEFICIO aplicará sólo en viajes internacionales, no tendrá validez para viajes en el país de residencia.**

**Este beneficio complementa la reposición de hasta un (1) electrónico.**

**Nota:** Para acceder a este BENEFICIO el pasajero tendrá que haber registrado su equipo electrónico 24hrs antes del inicio de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER en el siguiente link, <https://www.twglobalprotection.com/electronicos/>, siempre y cuando el plan contratado contenga la cobertura de upgrade de electrónicos.

#### EXCLUSIONES:

- Equipos tecnológicamente obsoletos y/o equipos sin patentes, hechizos o armados, es decir, aquellos equipos que no tengan la marca de fabricante que respalde la integridad de estos en cuanto a diseño y servicio se refiere.
- Equipos que operen sobre o bajo el agua
- Equipos soldados, parchados o reparados provisionalmente
- Portadores externos de datos.
- Programa en desarrollo o investigación. (Software)
- Se excluyen los equipos que no cuenten con las medidas de protección recomendadas por el fabricante.
- Para equipo móvil o portátil (No aplica: Caídas, robo sin violencia, hurto, desaparición misteriosa, extravío, abuso de confianza.)
- Defectos de fabricación, de material, de diseño o de instalación.
- Errores de manejo, descuido, negligencia, impericia o mala intención del personal del asegurado
- Actos mal intencionados y dolo de terceros
- Cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes asegurados.
- Daños o reclamaciones por virus y/o similares.
- Cuerpos extraños que se introduzcan en los bienes asegurados.
- Reclamaciones por daños al software o cualquier daño que pudiera sufrir el mismo.
- Condiciones atmosféricas como avalanchas de lodo, granizo, helada, huracán, inundación e Inundación por lluvia, golpe de mar o tsunami, marejada, nevada, o vientos tempestuosos
- Otros daños no excluidos en este VOUCHER.

#### Documentos necesarios para presentar la compensación

- Voucher o Certificado de Terrawind
- Formato reclamación.
- Formato de Terrawind con fotografías anexas y la descripción del equipo con la agencia de viajes.
- Denuncia penal ante autoridad correspondiente en caso de robo con violencia.
- Comprobantes del pago efectuado por la reparación del equipo en el centro autorizado en caso de reparación o reemplazo del equipo.
- Copia de pasaporte o documento de identidad
- Certificación bancaria

#### IV. Upgrade para la Asistencia a la Mascota

En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, (perros y gatos) TERRAWIND GLOBAL PROTECTION cubrirá los gastos de asistencia veterinaria necesaria, como las consultas, medicación, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, entre otros, siempre y cuando se trate de una emergencia comprobable.

La validez será la misma vigencia del voucher de asistencia en viajes del dueño de la mascota, por un máximo 90 días naturales. Esta cobertura no podrá extenderse.

En caso de fallecimiento de la mascota, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION cubrirá la repatriación funeraria por medio de compensación, tomando a su cargo los gastos de: féretro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cuerpo por el medio que considere más conveniente

hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del propietario de la mascota, el mismo que figura en el plan de asistencia de TERRAWIND GLOBAL PROTECTION.

#### CONDICIONES PARTICULARES

- Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
- El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en la inteligencia de que las mascotas menores a un año deberán acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
- La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad.
- La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.
- Sólo aplicará para una mascota por persona.

#### EXCLUSIONES:

- No se cubrirá ningún tipo de controles, exámenes investigativos, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que no sean de emergencia.
- Vacunas y/o desparasitación.
- Enfermedades resultantes de la falta de desparasitación o vacunas.
- Mascotas en gestación.
- Mascotas que, al momento del viaje se presenten enfermas o en tratamiento médico.
- Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años.
- Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- Mascotas que no cumplan con las normas y requerimientos legales para traslado internacional.

La compensación de los gastos incurridos debe ser solicitado por el TITULAR al regreso de su viaje, debiendo presentar el reporte médico, cartilla de vacunas y los comprobantes de pago correspondientes. TERRAWIND GLOBAL PROTECTION se reserva el derecho de solicitar al reclamante documentación adicional en caso de considerarlo necesario.

#### IV. Upgrade Family care (Asistencia al hogar y vehículo de familia del TITULAR):

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el BENEFICIO de protección de Family Care que ofrece TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, se otorgará una compensación hasta el límite que se encuentra en el detalle del PLAN DE ASISTENCIAS para la familia que se quede en el país de residencia del TITULAR y que tengan una relación en primer grado de consanguinidad cónyuge, padres, hijos o hermanos mientras el TITULAR se encuentra fuera del país de residencia y su VOUCHER se encuentre vigente.

Alcance: Este BENEFICIO operará a manera de compensación para los servicios de cerrajería, plomería, ponchadura de llantas del vehículo.

Este BENEFICIO se limita a la compensación del gasto por la mano de obra para la reparación o reposición del bien dañado de los servicios anteriormente mencionados, no contemplará el costo de la cerradura, llaves, llantas y/o cualquier otro gasto no relacionado a la mano de obra en que el familiar incurra.

#### DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITAR LA COMPENSACIÓN:

- Formato de Reclamación.
- VOUCHER del TITULAR
- Pasaporte del pasajero con sellos de entrada y salida de TITULAR
- Comprobante (Factura fiscal) del pago realizado por el gasto de cerrajería, plomería y ponchadura de llantas del vehículo en el que se detalle los servicios brindados.

- Documentos de los beneficiarios que acrediten parentesco con el TITULAR.
- Comprobante por el pago realizado.

#### ARTICULO V. Exclusiones Generales

Quedan excluidas todas las prestaciones de asistencia y garantías detalladas en el PLAN DE ASISTENCIA del CERTIFICADO o VOUCHER a cargo del PROVEEDOR, bajo todo supuesto, en los casos o eventos que se detallan a continuación:

1. Enfermedades o condiciones crónicas o enfermedades de inicio previo al viajes, congénitas o recurrentes, - conocidas o no por el TITULAR -, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER y/o del viaje, así como sus agudizaciones y consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje); salvo lo especificado en la cláusula (24). Entre las enfermedades crónicas y/o enfermedades de inicio previo al viaje definidas en la presente cláusula cabe mencionar, a título ilustrativo y sin que la siguiente mención tenga ningún carácter limitativo respecto a otras enfermedades crónicas y/o enfermedades de inicio previo al viaje o igualmente excluidas: diabetes, flebitis, trombosis venosa profunda, y úlceras de cualquier etiología (la enumeración es enunciativa y no taxativa).
2. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el TITULAR
3. Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea esta consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; oncológicas, desordenes cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas, hepatitis;
4. Todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean estas conocidas o no por el TITULAR.
5. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones resultantes de tratamientos efectuados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico del PROVEEDOR.
6. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia (fisioterapia), curas termales, podología, entre otras ramas de medicina alternativa.
7. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas o contravencionales del TITULAR, directa o indirectamente.
8. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.
9. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis o similares, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo, pero no limitados a: prótesis dentales, lentes, audifonos, anteojos, artículos de ortopedia, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, entre otros.
10. Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además, quedan expresamente excluidos los eventos consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de contacto, incluyendo, pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, buceo, aladeltismo, vuelo en cualquier aparato o nave que no sea de línea comercial, paracaidismo, bungee jumping, Kitesurf, alpinismo, ski, Snowboard y en general todo deporte de invierno. **Nota: Existen coberturas y/o planes que cubren: Asistencia médica por práctica de deporte, Práctica de deportes amateurs, Asistencia médica por deporte recreativo y Upgrade de práctica de deporte categoría 2, 3, 4. Para estos planes por favor verificar el apartado Upgrade y cobertura categoría 2, 3 y 4 y Deportes/ Multisports /Snow care / recreativo**
11. El diagnóstico, control, seguimiento y tratamiento de embarazos; los partos; Abortos inducidos, los abortos y sus consecuencias, a menos que sean producto de un accidente. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
12. Todo tipo de enfermedad, estudio y/o tratamiento de tipo psicológico, psiquiátrico o derivado de Enfermedad o Trastorno mental, demencia, depresión psíquica o nerviosa, histeria, neurosis,

- psicosis, trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, trastornos nerviosos, emocionales, entre otros, independientemente de sus orígenes o consecuencias.
13. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas o de consumo de drogas de cualquier tipo.
  14. Controles de tensión. Hipertensión e Hipotensión arterial y sus consecuencias.
  15. Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, SIDA ó HIV en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas o de transmisión sexual, y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa del PROVEEDOR.
  16. Los eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, huracanes, sismos, 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.
  17. El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del TITULAR o su familia, así como también cualquier tipo de NEGLIGENCIA por parte del TITULAR, acompañantes o Familiar que manifieste irresponsabilidad o imprudencia grave.
  18. Eventos consecuentes de actos de guerra, terrorismo u otra alteración grave del orden público.
  19. Los actos mal intencionados y de mala fe del TITULAR o de sus apoderados.
  20. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, el PRESTADOR quedará relevado de prestar sus servicios. A tal fin, el PRESTADOR se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
  21. Si el TITULAR participa como parte activa de asalto o hechos delictivos
  22. El cáncer y todos sus tratamientos.
  23. 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 de inicio previo al viaje, 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 de inicio previo al viaje o no.
  24. Los elementos de osteosíntesis, tales como tornillos barras, placas y prótesis articulares, así como implantes (permanentes o temporales) están excluidos de los beneficios.
  25. Los tratamientos o procedimientos con injertos o trasplantes heterólogos, así como infiltraciones de están materiales de modificación y sus procedimientos están excluidos de beneficio ya que estos no hacen parte del tratamiento de una urgencia.
  26. Lesiones de conductor o TITULAR por el uso de cualquier tipo de vehículos incluidos motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, sin casco y sin seguros contratados.
  27. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el TITULAR o su acompañante desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Asistencias.
  28. Lesiones por participar en apuestas o peleas.
  29. Diagnóstico y tratamiento de acné.
  30. Cirugías plásticas y Tratamientos rejuvenecedores o estéticos.
  31. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
  32. Exámenes y/u hospitalizaciones para exámenes, pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
  33. Servicios, suministros o tratamientos, incluyendo cualquier período de internación hospitalaria, que no hayan sido recomendados, aprobados y certificados como Medicamento Necesarios por el Médico.
  34. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
  35. Secuestro o su intento.

36. Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente personal, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predisuestas o facilitadas por esfuerzos repetitivos o micro traumas acumulativos, o que tengan relación de causa y efecto con los mismos, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias postratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
37. Las situaciones reconocidas o equiparadas por los órganos oficiales de acción social o semejante, a la invalidez por accidente de trabajo, en el cual el evento causante de la lesión no se encuadre íntegramente en la caracterización de invalidez por accidente personal y en general, se excluye toda derivación vinculada a accidentes de trabajo, en lugares de desempeño y enfermedades profesionales.
38. Riesgos Profesionales. Si el motivo del viaje del TITULAR fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. En todos los casos, los servicios descritos en estas Condiciones Generales del PROVEEDOR serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.
39. Accidentes ocurridos mientras el asegurado se encuentre al servicio las fuerzas armadas, navales, aéreas, de policía o cualquier otro organismo de seguridad del estado.
40. Situación Migratoria Ilegal y/o Situación Laboral Ilegal del TITULAR.
41. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central Asistencias
42. Están excluidos los países en guerra civil o extranjera (Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc., (la enumeración es taxativa y no enunciativa).
43. Accidentes derivados del uso de aeronaves, incluyendo helicópteros, a menos que sea como pasajero que paga boleto en un avión de línea aérea o en compañía de vuelo con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boletos o en un helicóptero que opera solamente entre aeropuertos o helipuertos comerciales y con la debida autorización para el transporte frecuente de pasajeros que pagan boleto.
44. Utilización de instrumentos de guerra y/o armas de fuego.

#### ARTICULO VI. Subrogación:

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales, el PROVEEDOR quedará automáticamente subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al TITULAR o a sus herederos contra terceras personas naturales o jurídicas en virtud del evento que ocasiona la asistencia prestada. Además, el TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER se compromete a abonar en el acto al PROVEEDOR todo importe que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de su(s) Compañía(s) de Seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el TITULAR tiene derecho. Ello hasta la concurrencia de las sumas de dinero a cargo del PROVEEDOR en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercidos frente a las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente de tránsito.
2. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución - total o parcial - del precio de pasajes no utilizados, cuando el PROVEEDOR haya tomado a su cargo el traslado del TITULAR o de sus restos. En consecuencia, el TITULAR cede irrevocablemente a favor del PROVEEDOR los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada. De negarse el TITULAR a prestar colaboración o a subrogar tales derechos al PROVEEDOR, ésta última quedará automáticamente relevada de la obligación de abonar los gastos de asistencia causados. –
3. Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

#### ARTICULO VII. Recurso

El PROVEEDOR se reserva el derecho de exigir al TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER el pago en el país de origen de cualquier gasto efectuado por el PROVEEDOR en forma no debida, en caso del haberse prestado servicios no contemplados por este contrato y/o fuera del período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER. Para efectos del cobro respectivo, prestará mérito ejecutivo las Garantías Particulares del CERTIFICADO o VOUCHER y copia de los recibos de pago efectuados por el PROVEEDOR.

#### ARTICULO VIII. Circunstancias Excepcionales y/o de Fuerza Mayor

En este contrato de prestación de asistencia en viaje, el PROVEEDOR está expresamente liberado, exento y excusado de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el TITULAR sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, entre otros .,; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, el PROVEEDOR se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

#### ARTICULO IX. Responsabilidad

El PROVEEDOR no será responsable y no indemnizará al TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por el profesional que lo atendió a solicitud suya, así como por la asistencia médica, farmacéutica o legal recibida. El PROVEEDOR coordina y facilita únicamente servicios de asistencia para que terceros profesionales presten los respectivos servicios cuando le son solicitados, por lo tanto, el PROVEEDOR no asume responsabilidad alguna en las circunstancias previstas más arriba. En estos casos, la persona o personas designadas por el PROVEDOR serán tenidas como agentes del TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra el PROVEEDOR debido a tal designación. La obligación que asume el PROVEEDOR es de medios y no de resultado.

#### ARTICULO X. Convenio de Competencia

Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER y el PROVEEDOR, que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de esta y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales del país de residencia, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

#### ARTICULO XI. Extinción de Responsabilidad

El PROVEEDOR no aceptará responsabilidad alguna ni atenderá acciones derivadas de la relación que hubiese existido entre el TITULAR luego de transcurridos 365 días calendarios contados desde la ocurrencia del hecho que la origina.

#### ARTICULO XII. Eximición de responsabilidad de los agentes vendedores

Los representantes y/o agentes vendedores de la COMPAÑÍA (Agencias de Viajes, Operadoras de Turismo, Empresas de Transporte de cualquier tipo y todo agente emisor autorizado) no será considerado parte del

presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje, razón por la cual quedan exentos de cualquier responsabilidad pertinente al objeto del presente Contrato.

#### ARTICULO XIII. Pago en el país de origen:

Generalidades: Para cualquier tipo de pago en el país de origen será necesario haber tomado contacto previo y haber recibido la autorización de la Central de Asistencias del PROVEEDOR para obtener orientación sobre la documentación a ser presentados.

En caso de accidente, dolencia o lesión, el TITULAR podrá utilizar los servicios de profesionales y/o establecimientos médicos que le sean indicados y/o proporcionados por la Central de Asistencias del PROVEEDOR dentro de los límites y condiciones previstos en este contrato sin gastos.

Si una vez solicitada asistencia la Central de Asistencias del PROVEEDOR no encontrara inmediatamente disponible en el lugar un equipo médico para la atención en un tiempo relativo a la situación que lo origina, en tal circunstancia el TITULAR podrá recurrir a los servicios de Asistencia Médica que fueren necesarios cuyos costos podrán ser directamente pagados al prestador de los servicios y pagados en el país de origen al TITULAR siempre que se cumplan las condiciones para el pago en el país de origen descritas a continuación.

#### **Condiciones para el pago en el país de origen:**

Para el efecto que corresponda el pago en el país de origen la causa de la atención y/o prestación no debe estar contenida en la cláusula EXCLUSIONES.

El costo del servicio contratado deberá estar de acuerdo con los valores y tarifas de tales prácticas en el país en que se haya realizado.

**Documentación válida:** El TITULAR o el prestador del servicio, cualquiera sea el caso, deberá presentar documentación comprobatoria, facturas y recibos de pagos de estas por los gastos efectuados por prestaciones, reservándose el PROVEEDOR el derecho de verificar y auditar el contenido o solicitar mayores aclaraciones al respecto.

La documentación deberá contener la historia clínica, diagnóstico y receta médica, carta del TITULAR relatando lo ocurrido, CERTIFICADO o VOUCHER.

La documentación y respaldos necesarios para la evaluación de la compensación deberá ser presentada en las oficinas del PROVEEDOR o vía correo electrónico a [operaciones@twglobalprotection.com](mailto:operaciones@twglobalprotection.com) hasta 12 meses después de ocurrido el evento. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún tipo de compensación y se negará la solicitud de compensación.

La recepción de los documentos por parte del PROVEEDOR no implica que el PROVEEDOR vaya a realizar el reembolso de los gastos en que incurrió el TITULAR, pues los documentos deben pasar por un proceso de evaluación por parte de la central operativa en el cual se determinará si es procedente o no la compensación.

El pago en el país de origen de moneda extranjera se realizará de acuerdo con las normas establecidas por el Banco Central del país donde se emitió el VOUCHER y al mismo cambio de dólar estadounidense utilizado a la fecha de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER. Los costos a los que se haga acreedor por recibir divisas del exterior o dentro del país de corresponder, son totalmente a cargo del TITULAR y/o beneficiario designado para recibir dicho pago, El PROVEEDOR asumirá únicamente los costos generados por su banco en el envío de dichas divisas previamente autorizado por la central de asistencias.

Su efectivo pago será realizado en un plazo no mayor de los 45 (Cuarenta y cinco) días hábiles contados a partir del recibo de la documentación completa por parte del PROVEEDOR.

Las garantías del presente CONTRATO han sido suscritas por la empresa Underwriting Partner at Panamerican Life.



Larga Estancia

PLUS

GENERAL TERMS AND  
CONDITIONS

**INDEX**

- TERRAWIND GLOBAL PROTECTION SERVICES: GENERAL CONDITIONS 3
- PROCEDURE TO REQUEST ASSISTANCE ..... 3
- GENERAL CONDITIONS AND DEFINITIONS ..... 4
- ARTICLE I. SINGLE CONTRACT ..... 4
- ARTICLE II: DEFINITIONS/GLOSSARY ..... 6
- ARTICLE III. ISSUING THE CERTIFICATE or VOUCHER..... 8
- ARTICLE IV. DETAIL OF SERVICES ..... 12
- IV. (1) and (2) Medical assistance due to accident or illness, includes: ..... 12
- IV. (3) Medications..... 16
- IV. (4) Emergency Dental Treatment..... 16
- IV. (5) Transportation and hotel expenses of a family member ..... 16
- IIV. (6) Hotel expenses during convalescence ..... 17
- IV. (7) Minors escort..... 17
- IV. (8) Repatriation of remains:..... 17
- IV. (9) Early return due to death or serious illness of a relative..... 18
- IV. (10) Early return due to illness or accident of the CARD HOLDER..... 18
- IV. (11) Early return due to disaster in the residence of the CARD HOLDER.19
- IV. (12) Expenses for delayed flight..... 19
- (12a) Loss of flight due to causes beyond the control of the airline ..... 20
- IV. (13) TRAVEL CANCELLATION “MULTIREASON” GUARANTEE.....21
- IV. (13 b) - TRIP RESCHEDULING OR INTERRUPTION “MULTIREASON” GUARANTEE ..... 23
- Upgrade COVID PLUS ..... 28
- IV. (14) Trip Follow up / Cruise ship:..... 32
- IV. (16) Transmission of urgent messages ..... 32
- IV. (17) Localization and assistance in the event of lost documents, tickets and/or luggage: ..... 32
- IV. (18) Line for queries ..... 33
- IV. (19) Supplementary Compensation for total and definitive loss of luggage by an airline: ..... 33
- IV. (20) Reimbursement of basic needs expenses due to delay in locating luggage. .... 35
- IV (20.a) Compensation for luggage looting / damage. (This benefit applies only to previously specified agreements)..... 36

- IV. (20b) Compensation for total damage to luggage..... 38
- IV. (21) Transfer of Funds and Bail money:..... 39
- IV. (22) Legal Assistance in Case of Traffic Accident ..... 39
- IV. (23) INSURANCE ..... 39
  - A) ACCIDENTAL DEATH AND / OR PERMANENT DISABILITY CAUSED BY ACCIDENT..... 39
  - B) ACCIDENTAL DEATH IN PUBLIC TRANSPORT..... 40
  - C) CIVIL LIABILITY INSURANCE..... 41
  - d) FIRE AND THEFT AT PERMANENT PLACE OF RESIDENCE ..... 41
- IV. (24) Chronic or Pre-existing illnesses ..... 41
- (24b) Product / Upgrade - Medical Assistance for pre-existing conditions:. 42
- IV. (25) Franchise or Deductible (U.S. \$) / Kilometer Franchise (km):..... 43
- IV. (26) Multiple trip Annual and long stay plans (for a validity period over two months..... 43
- IV. (27) Repatriation due to the bankruptcy of the airline ..... 44
- IV. (28) Administrative repatriation..... 44
- IV. (29) Sports Insurance / Multisports /Snow Care. .... 44
- (29.1) Upgrades and categories 2,3 & 4 ..... 44
  - (29.a) Trip interruption benefit..... 46
  - (29.b) Search and rescue expenses:..... 46
  - Maximum age limit: 70 years plus 364 days at the time of effective date. .... 46
  - IV. (30) Medical assistance in Cruise ships IN CASE OF ILLNESS OR ACCIDENT ..... 46
  - IV. PET HOTEL..... 46
  - IV. Medical care for pregnant women in case of complications up to the 26th week of gestation..... 47
  - (32) Baby on board (Medical assistance for pregnant women) ..... 48
  - IV. (33) MATERIAL DAMAGE TO ELECTRONIC EQUIPMENT..... 48
  - IV. (34) Lost or Stolen Passport ..... 49
  - IV. (35) Protected purchase..... 50
  - IV. Psychological assistance..... 52
  - IV. Compensation for damaged luggage..... 52
- ARTICLE V. General Exclusions..... 53
- ARTICLE VIII. Exceptional Circumstances and/or Force Majeure Events.... 56
- ARTICLE XIII. Reimbursement in the country of origin..... 57

## TERRAWIND GLOBAL PROTECTION SERVICES: GENERAL CONDITIONS

### CONTRACT FOR TRAVEL ASSISTANCE SERVICES

Services provided by TERRA PROTECTION, INC.,  
Effective December 15, 2023.

Before leaving on a trip, we recommend that you read the following General Conditions, so you have a full understanding and knowledge of the structure and functioning of the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION products.

If you need assistance, you can contact us from anywhere in the world via WhatsApp at +1 208 9101 001 or by operator (call collect / reverse call) at +1 888 9809 992 or by calling these numbers from:

+54 800 6662 037	Argentina	+39 800 776 885	Italy
+55 800 8913 776	Brazil	+52 800 4610 548	Mexico
+56 800 914 865	Chile	+44 808 1695 070	United Kingdom
+86 800 8840 014	China	+1 888 9809 992	USA
+57 180 0519 0839	Colombia	+1 829 9462 054	Dominican Republic
+34 900 973 469	Spain		
+33 800 906 016	France		

You can also contact us via email at: [asistencias@twglobalprotection.com](mailto:asistencias@twglobalprotection.com)

\*To place a Reverse Call / Call Collect, you must inform the hotel receptionist or phone operator that you want to make a call of this nature. If the country you are visiting does not support the Reverse Call / Call Collect communication system, pay for the call and, upon your return, present the receipt of your payment (the telephone number of the assistance center must be shown).

### PROCEDURE TO REQUEST ASSISTANCE:

In order to request services, THE CARD HOLDER should first contact the Alarm Center of the PROVIDER, as many times as required, by calling the phone numbers printed on the CALLING CARD. THE CARD HOLDER should tell his/her name, VOUCHER number, expiration date and validity, as well as his/her location and the reason for the requested assistance. From the moment of the first assistance or service provided, the CARD HOLDER must always contact the ALARM CENTER of the PROVIDER for approval of a new assistance or additional services, even if these originated from the first event.

## GENERAL CONDITIONS AND DEFINITIONS

### ARTICLE I. SINGLE CONTRACT:

The purchased Contract for Travel Assistance Services is supplemented by the General Conditions of the ASSISTANCE PLAN, as well as the VOUCHER and the CALLING CARD with the phone list. All these documents constitute a SINGLE CONTRACT.

THE CARD HOLDER acknowledges and accepts these Terms and Conditions; such acceptance is ratified by any of the following acts:

- Payment of contracted services.
  - The use or attempted use of any of the contracted services.
- a) The present General Conditions govern the rendering of travel assistance services by the PROVIDER, as detailed in the VOUCHER, during trips made by the beneficiary. The beneficiary acknowledges having selected the ASSISTANCE PLAN of his/her preference, as well as reading in full the terms, scope and limits of benefits under the conditions applicable to his/her plan, as shown in these General Conditions.
  - b) Assistance services are provided in cases of unforeseen emergency situations that occur abroad or nationally, except in the city of residence, in accordance with the type of product acquired, as stated by the kilometric deductible specified in the CERTIFICATE or VOUCHER, according to the contracted product. These services are not health insurance, an extension of prepaid medical plans or occupational hazards insurance. They are not intended to provide preventive care or definitive treatment.
  - c) This a contract of services exclusively oriented to solving emergencies which prevent the normal continuation of the beneficiary's journey, therefore, once the medical condition of the CARD HOLDER has been stabilized, repatriation for medical treatment will be proposed, if needed, to the entry airport in the Country of residence. The beneficiary cannot object to this decision, under penalty of losing the rights or benefits established in these general conditions. Expenses for further treatment in the country of origin will be assumed by the CARD HOLDER, through a personal health insurance taken with a third party, personal funds or any other health service.
  - d) Assistance plans are not designed nor contracted or provided for:
    - Elective medical procedures.
    - Performing routine medical check-ups, or check-ups that have not been previously authorized by the Assistance Services Center.
    - Advancing benign or long-term treatments or procedures.

All assistance or treatment will cease and will stop being the responsibility of the PROVIDER once THE CARD HOLDER returns to his place of residence or when the period of validity of the chosen plan expires. The acquisition by a Beneficiary of one or more CERTIFICATES or VOUCHERS does not result in the accumulation of benefits, or the time contemplated therein; in these cases, only the limits established in the CERTIFICATE or VOUCHER that has been issued first, may be applied.

**NOTE: It is clearly understood by THE CARD HOLDER that this plan is a travel assistance product and that, in the event it is offered through an insurance company, it still does not become an international medical insurance.**

- e) Events and Expenses not included: For excluded diseases under the GENERAL EXCLUSIONS clause, the PROVIDER will only cover expenses up to the maximum amount stated as "medical care for preexisting conditions" on the VOUCHER or ASSISTANCE PLAN. The PROVIDER shall not pay for any diagnostic tests aimed at evaluating pre-existing conditions and/or ruling out their relationship with the ailment that originates the assistance. Should it be determined that the purpose of traveling abroad is the treatment of an existing illness and that the ongoing treatment is either directly or indirectly related to this disease, the PROVIDER shall be relieved from providing services to the CARD HOLDER. To this end, the PROVIDER reserves the right to investigate the connection between the current event and the previous illness.
  - f) TERRAWIND GLOBAL PROTECTION is not an insurance company and does not underwrite insurance policies of any kind for CARD HOLDERS. Insurance included in TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLANS are granted at no additional cost to the CARD HOLDERS and are issued according to local laws. TERRAWIND GLOBAL PROTECTION purchases insurance for its customers and therefore reserves the right to make changes to coverage or suspend it without notice, in accordance with the provisions of the insurance legislation in the issuing country.
  - g) When THE CARD HOLDER extends the duration of his trip in an unexpected way, he may request the issuance of a new voucher. The SUPPLIER reserves the right to accept or deny this renewal without giving further explanations; if it is approved it will have a grace period that must be of at least 3 days and be governed under the following conditions: It must be acquired and paid only and exclusively in the country in which the original voucher was issued and paid.  
The request for the issuance of a new voucher must be made before the end of the validity of the original voucher. In case you want a new voucher to be issued after the end of its validity, the following waiting periods will apply:
    - 3 days for policies up to 30 days
    - 5 days for policies up to 180 days
    - 10 days for policies up to 365 days
    - 15 days for medical expenses related to Covid-19, in all the products.
- a. THE CARD HOLDER may renew his voucher with a plan that has the same coverage as the original, or greater. Vouchers with less coverage than originally contracted will not be valid.
  - b. The new travel assistance plan or voucher may not be used under any circumstances to initiate or continue treatment and / or assistance of problems that may have arisen during the validity of the original voucher and / or previous vouchers, or before the validity of the new plan and / or voucher, regardless of the procedures or treatments underway that have been authorized by the PROVIDER or by third parties. All medical assistance provided during the validity of the first voucher will automatically

be considered as pre-existing during the validity of the second voucher and therefore will not be assumed by TERRAWIND GLOBAL PROTECTION

When the validity of the previous voucher has ended at the time of purchase or the passenger purchases at the destination, the voucher will be issued with a 15 (fifteen) days grace period for COVID-19 expenses and 3 (three) days for any other contemplated expenses within the coverage chart. The above, only after having received the issuing agency / tour operator and others, express authorization from the Assistance Services Center.

#### ARTICLE II: DEFINITIONS/GLOSSARY:

Terms used for all purposes in this "Agreement for the Provision of Travel Assistance Services", regardless of gender, number, or tense in case of verbs, will have the following meaning: whenever capital letters are used in this "Agreement for the Provision of Travel Assistance Services", the terms defined below will have the meaning ascribed to them herein:

- a) **ACCIDENT:** An accident is understood as an event resulting in bodily harm derived from the sudden action of an external cause and beyond the control and intentionality of the CARD HOLDER, caused by a foreign agent, outside his control, external, violent and visible, as well as the resulting injury or condition being caused directly by such agents and independently of any other cause.
- b) **TRIP CANCELATION:** Definitive inability to begin the scheduled trip.
- c) **CATASTROPHE:** catastrophe is defined as any type of accidental and unexpected event where many CARD HOLDERS with VOUCHERS or CERTIFICATES are involved.
- d) **ALARM CENTER:** Group of specialists who monitor, control and/or coordinate services for the PROVIDER and decide on all matters and/or services provided, or to be provided under these General Conditions, which are related directly or indirectly to medical issues.
- e) **CERTIFICATE OR VOUCHER:** CERTIFICATE or VOUCHER: Document to be issued in the CARD HOLDER's country of origin prior to the beginning of the trip (except for RECEPTIVE ASSISTANCE PLANS) and given to the CARD HOLDER. The VOUCHER shows the CARD HOLDER's personal information, and the number and type of ASSISTANCE PLAN acquired, all of which is part of the Contract for the Rendering of Travel Assistance Services, also known as General Conditions of the Assistance Services Contract purchased by the CARD HOLDER and accepted by the PROVIDER.
- f) **COMPANY:** TERRAWIND REPS S.A DE C.V & TERRA PROTECTION, INC are assistance companies locally authorized to issue CERTIFICATES or VOUCHERS for travel ASSISTANCE PLANS
- g) **CONGENITAL:** Pathology present or existing before birth.
- h) **DEDUCTIBLE:** Amount payable by the card holder which applies to the total amount of coverage expenses to be claimed.
- i) **AILMENT and/or ILLNESS:** The terms "ailment" and / or "illness" shall be understood for all purposes as synonymous of " AILMENT AND/OR ILLNESS sickness" within the present General Conditions.

- j) **DISMEMBERMENT or LOSS:** Complete separation by amputation, or total disability due to functional impotence:
  - Real amputation or functional loss of the hand at the height or above the wrist joint, or the foot at the height or above the ankle joint.
  - Real amputation or loss of the index or thumb fingers at or above the joint that connects them with the palm of the hand.
  - Total and unrecoverable loss of vision duly certified by the attending Physician.
  - Total and unrecoverable loss of speech duly certified by the attending Physician.
  - Total and unrecoverable loss of hearing duly certified by the attending Physician.
- k) **ACUTE ILLNESS:** The short and relatively severe process of alteration of the status of the body or of any of its organs, which might interrupt or disturb the balance of the vital functions, causing pain, weakness or other manifestation alien to its normal behavior.
- l) **CHRONIC DISEASE:** Any pathological process ongoing and persistent over time.
- m) **NEGLIGENCE:** failure in the due performance or performance of a function, service, or obligation that, in most cases, ends up causing damage to a third party or itself.
- n) **PRE-EXISTING CONDITION:** Any physiopathological process that recognizes an origin or etiology prior to the date of start of the VOUCHER term and/or validity, acquired by the CARD HOLDER, and that can be determined through complementary diagnostic methods of customary and everyday use, accessible and available in all countries of the world (including but not limited to Doppler, MRI, catheterization, etc..)
- o) **SUDDEN OR UNEXPECTED ILLNESS:** Rapid, fortuitous, unforeseen illness, contracted after the starting date of the VOUCHER's validity.
- p) **EVENT:** Event, synonym of occurrence.
- q) **INTERRUPTION OF TRAVEL:** To break the continuity of the journey because of the causes mentioned in these general conditions.
- r) **GLOBAL MAXIMUM AMOUNT:** The amount of expenses the PROVIDER will pay and/or refund for every concept and for all services provided under these General Conditions.
- s) **GLOBAL MAXIMUM AMOUNT IN CASE OF A MULTIPLE EVENT:** The sum of expenses the PROVIDER will pay and/or reimburse to all CARD HOLDERS involved, in case of injury or death of more than one holder in the same event, in every respect and for all services provided under these General Conditions.
- t) **ASSISTANCE PLAN:** Detailed package of Travel Assistance Services rendered by the PROVIDER, which indicates an exhaustive list of services and their monetary, quantitative, geographic and age limits. The ASSISTANCE PLAN is detailed in the CERTIFICATE or VOUCHER and is an integral part thereof. Only those benefits explicitly stated in the detailed ASSISTANCE PLAN, or the VOUCHER/CERTIFICATE, are applied to each product, within the scope and limits indicated. Only those guarantees or benefits in effect on the date of issuance

of the Assistance Plan- as specified in the VOUCHER purchased by the CARD HOLDER – will be valid and shall govern this AGREEMENT.

- u) **PROVIDER:** TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, entity responsible for coordinating the rendering of travel assistance services listed in the CERTIFICATE/VOUCHER during the CARD HOLDER's stay abroad or nationally, as appropriate, through its support alarm center.
- v) **TRAVEL RESCHEDULING:** Postponing a trip to a future date for the reasons mentioned in these general conditions.
- w) **TRAVEL ASSISTANCE SERVICE:** Services the COMPANY offers through its PROVIDER and are specified in the CERTIFICATE or VOUCHER issued by the COMPANY at the request of the CARD HOLDER; the GENERAL CONDITIONS, the ASSISTANCE PLAN and the PHONE CARD. Only guarantees or benefits in effect on the date of issuance of the ASSISTANCE PLAN, as specified in the VOUCHER purchased by the CARD HOLDER, will be valid and shall govern for purposes of this AGREEMENT.
- x) **TERRAWIND GLOBAL PROTECTION IDENTIFICATION CARD:** This is the credential given to the CARD HOLDER before the beginning of the trip. The card shows full name, VOUCHER or CERTIFICATE number, validity and type of ASSISTANCE PLAN contracted. It also has a list of phone numbers, emails and alternative ways to communicate with the ALARM CENTER of the PROVIDER, from the country where the CARD HOLDER is calling.
- y) **CARD HOLDER:** The natural person registered in the ASSISTANCE PLAN of the COMPANY whose name appears in the VOUCHER or CERTIFICATE, and who is the beneficiary of the services described in this Travel Assistance Agreement.
- z) **TRIP:** A journey from one place to another. It may be by land, sea or air.

### ARTICLE III. ISSUING THE CERTIFICATE or VOUCHER

- a) **BENEFICIARY OF THE SERVICES:** The services offered by the PROVIDER are not transferable to third parties and will only be rendered to the CARD HOLDER. The Beneficiary must be a resident in the country of origin of the trip, which is the place where the VOUCHER must be issued (Except for Receptive ASSISTANCE PLANS). The BENEFICIARY is the person identified by name, last name and identity document in the VOUCHER/CERTIFICATE of the ASSISTANCE PLAN.
- b) **AGE LIMIT:** The CARD HOLDER indicated in the VOUCHER is the recipient of the services described in the purchased ASSISTANCE PLAN, if he/she is not older than 75 years at the date its validity start (plus 364 days) according to the plan. Assistance plans of US \$ 50,000 or greater coverage for people over 75 years (plus 364 days) and up to 85 years inclusive, will be entitled to 50% of medical assistance coverage for accidents and illness for a maximum of 30 days per trip. (Details are mentioned in the Particular Guarantees of each assistance plan). For example, a person is considered 75 years old until the day before he/she becomes 76. Insurance companies that are offered free of charge have their own age limits, which are indicated in CERTIFICATE or VOUCHER.
- c) **DURATION/VALIDITY:** The ASSISTANCE PLAN services described in the VOUCHER/CERTIFICATE shall only be effective for the validity period referred to therein. For the VOUCHER/CERTIFICATE to be effective, it must bear a valid

number assigned by the provider, which the beneficiary can verify by calling the alarm center prior to its effective date.

- d) The VOUCHER/CERTIFICATE must be purchased in the CARD HOLDER's country of residence, or in a different country, provided such country is not the CARD HOLDER's destination (except for INCOMING SERVICE PLANS). The VOUCHER /CERTIFICATE shall be purchased before the beginning of the trip. If the CERTIFICATE or VOUCHER were issued on the same effective date, the following waiting periods shall apply:

- 3 days for policies up to 30 days
- 5 days for policies up to 180 days
- 10 days for policies up to 365 days

During these waiting periods the passenger may not request any assistance.

The PROVIDER reserves the right to issue or not a VOUCHER/CERTIFICATE when the CARD HOLDER is already traveling either nationally or internationally, even if it would be an extension of an existing VOUCHER/CERTIFICATE. The PROVIDER may request from the CARD HOLDER all necessary documentation to verify this fact. Refusal by the CARD HOLDER to submit such documentation will free the PROVIDER from rendering any service.

The acquisition by the HOLDER of one or more CERTIFICATES or VOUCHERS does not result in the accumulation of the BENEFITS or the time contemplated in them, in these cases only the limits established in the CERTIFICATE or VOUCHER that has been issued first may be applied.

- e) **CANCELLATION or MODIFICATION OF DURATION AND VALIDITY:** The CARD HOLDER may not make changes to the duration or validity, nor cancel the VOUCHER/CERTIFICATE under any circumstances or for any reason once its validity has started. Such changes may only be requested, by the CARD HOLDER or a third party, before the beginning of the VALIDITY and up to 24 hours prior to the date indicated in the CERTIFICATE or VOUCHER. If accepted, the sum paid by the CARD HOLDER will be returned after retention of 20% of the total paid, or a new VOUCHER will be issued with a new validity period and for the same duration as the void voucher.

It will not be possible to request a VOUCHER cancellation or modification after the time limit indicated above, or after the validity of the voucher has started. In such cases, the CARD HOLDER will not receive compensation of any kind.

The CARD HOLDER may request one extension during the trip for the number of days he/she deems necessary only if the stay abroad must unexpectedly be extended and under the following conditions:

- a) The CARD HOLDER may request to renew his/her VOUCHER / CERTIFICATE only once.
- b) The PROVIDER reserves the right to either accept or deny such renewal request without further explanation.
- c) The CARD HOLDER shall request a new VOUCHER or CERTIFICATE only from the issuing agent with whom the original card was contracted, indicating the number of days to be extended.
- d) The request to issue a new VOUCHER or CERTIFICATE shall be completed before the end of duration of the original VOUCHER or CERTIFICATE.
- e) The CARD HOLDER shall designate the person who will pay and receive the new VOUCHER/CERTIFICATE, in the Issuer Agent's office, to be issued and delivered then and there.
- f) The DURATION of the new VOUCHER/CERTIFICATE must be immediately consecutive to the original.
- g) The new VOUCHER or CERTIFICATE issued under the conditions referred to in this clause shall not be used under any circumstances to initiate or continue treatment and/or assistance for problems that arose during the term of the original VOUCHER or CERTIFICATE and/or before the term of the new VOUCHER or CERTIFICATE, regardless of ongoing proceedings or treatments that have been authorized by the PROVIDER.
- f) **GEOGRAPHICAL VALIDITY / TERRITORIAL SCOPE:** According to the type of VOUCHER/CERTIFICATE, it will be valid only in the geographical areas specified **WORLDWIDE** except for the CARD HOLDER's country of residence.
  - **SCHENGEN** area European Union countries + Iceland + Norway + UK (England, Scotland, Wales and Northern Ireland) & Switzerland, except for the CARD HOLDER's country of residence. SCHENGEN coverage (countries of the European Union + United Kingdom + Switzerland + Iceland + Norway): When used outside the covered area, will have a reduction of the guarantees of medical expenses specified in the Particular Guarantees of the Product purchased, unless it is explicitly authorized thereby.
  - **REGIONAL:** Countries bordering the CARD HOLDER's country of residence + NATIONAL except within 100km counted from the place of permanent residence. (The mileage deductible may change according to special agreements signed with the respective provider.)
  - **NATIONAL:** CARD HOLDER's country of residence except within the 100 km counted from the place of permanent residence. The ASSISTANCE PLAN Services with a valid term and scope within the country issuing the voucher shall be provided within its territorial limits, and from 100km (one hundred kilometers/sixty miles) counted from the place of permanent residence of the CARD HOLDER and only when he/she is temporarily traveling. In all cases of assistance rendered by the PROVIDER, it will always be, and without exception, complementary and ancillary to the financial liability that might correspond to the prepaid health company and/or welfare program, and/or health insurance, and/or insurance policy of any kind and/or any service whose beneficiary is the CARD HOLDER. ((The mileage deductible may change according to special agreements signed with the respective provider.)

VOUCHERS/CERTIFICATES will not be valid within the issuing country, and services will not be rendered in the CARD HOLDER's country of permanent residence, even within the duration of the VOUCHER/CERTIFICATE, except for REGIONAL and NATIONAL ASSISTANCE PLANS.

- g) **CARD HOLDER OBLIGATIONS:** In all cases, the CARD HOLDER is required to:
- The CARD HOLDER should always contact the Alarm Center of the PROVIDER to obtain the authorization for new assistance or complementary services, even if they have originated in the same cause as the first event, otherwise, the PROVIDER will have the right not to authorize the expenses incurred by the CARD HOLDER.
  - The lack of notification within 24 hours of the event will result in the automatic loss of the rights of the CARD HOLDER to claim or request compensation.
  - The CARD HOLDER agrees that the PROVIDER reserves the right to record and audit any telephone conversations it considers necessary for the proper rendering of its services. The CARD HOLDER expressly agrees to this procedure and to the eventual use of the records as evidence in case of possible disputes concerning the assistance rendered. Accept the solutions designated by the Alarm Center of the PROVIDER. Allow repatriation to his/her country of origin if his health permits and in accordance with the physicians.
  - Authorize medical professionals or institutions involved to disclose to the PROVIDER or any of its accredited representatives, Medical Records and any other necessary information for payment of admission and/or treatment, as well as to examine all elements related to them. The PROVIDER shall have no obligation to pay any service or reimbursement if the required medical history is not available.
  - Provide documentation that enables the PROVIDER to confirm the eligibility of the case, as well as all original receipts for expenses to be reimbursed by the PROVIDER, and all medical information (including medical information prior to the departure), to enable the Medical Department of the PROVIDER to authorize the rendering of services or the payment of the assistance. Provide a copy of the CARD HOLDER's passport showing the personal data page.
  - Furnish the PROVIDER with all travel tickets, duly endorsed, when the PROVIDER is responsible for any fare difference from the original travel tickets or when THE PROVIDER repatriates the CARD HOLDER either in case of accident or in case of death. The CARD HOLDER authorizes the PROVIDER, irrevocably and absolutely, to request on his/her behalf any medical records to professionals, both, in the country of residence and abroad, for the purpose of evaluating and eventually decide on the applicability of restrictions in case of chronic or pre-existing conditions or illnesses that had led to the assistance. The PROVIDER shall have no obligation to pay any service or reimbursement if the required medical history is not available.

- **CLAIM OF PAYMENTS:** In some countries, especially in the United States of America, a medical center or hospital may send a claim for payment of a portion of an invoice directly to the domicile of the CARD HOLDER (In his country of origin) and not to the PROVIDER's Alarm Center, even after the accounts have been settled. If this occurs, the CARD HOLDER will have to inform and send said invoices by mail to the COMPANY in the country where he acquired his CERTIFICATE or VOUCHER so that the SUPPLIER processes them within the management of his file.
  
- h) **PROVIDER's OBLIGATIONS:** The obligations stated in these General Conditions shall govern and be rendered only in the event of accident and/or sudden, unforeseen or acute illness suffered after the beginning of the trip and/or during the term of the VOUCHER/CERTIFICATE, whichever occurs later and to the extent of coverage of the contracted product.  
**Limitation of liability in case of multiple policies:** In the event that the CARD HOLDER has presented his claim to another assistance and / or insurance company, the SUPPLIER's responsibility will be secondary and supplementary. In certain cases, and with prior agreement with some distributors, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will pay the excess of the coverage agreed in the individual policy.
- i) **PARTICULAR CONDITIONS** (\$ USD or € Euros): Services and specific benefits of the ASSISTANCE PLAN are printed on the VOUCHER presented to the CARD HOLDER when underwriting said ASSISTANCE PLAN and prior to departure. They include, among others, the provisions in force, personal data, telephone numbers to seek assistance, the General Conditions, exclusions and coverage limits, which are denominated in United States Dollars (USD) or Euros (€). This is known as the VOUCHER/CERTIFICATE, which jointly with the General Conditions constitutes this contract of Travel Assistance coverage.
- h) **DESCRIPTION OF ASSISTANCE SERVICES:** Assistance Services described in this article are those offered by the COMPANY through its PROVIDER. For the purposes of this AGREEMENT, only those guarantees or benefits in force on the date of issuance of the ASSISTANCE PLAN specified in the VOUCHER/CERTIFICATE purchased by the CARD HOLDER shall be valid and govern this contract. No right shall be recognized if the cause that originated the event is included and specified in the GENERAL EXCLUSIONS.

## ARTICLE IV. DETAIL OF SERVICES:

### IV. (1) and (2) Medical assistance due to accident or illness, includes:

- **Medical assistance for COVID-19**  
The Beneficiary must always and without exception contact the Emergency Central, who in turn will coordinate a virtual appointment by Telemedicine and, according to the opinion provided by the Medical Department, if the Beneficiary presents symptoms related to COVID-19, the Assistance Center will coordinate the relevant medical consultation, according to the safety and health protocols of

each country, covering the expenses incurred up to the coverage limit indicated in the voucher. The following expenses will be covered under the same limit:

- **Hospital Expenses for COVID-19:** In case of requiring hospitalization to stabilize the Beneficiary's condition.
- **Mechanical respirator fees:** If the Medical Department, together with the treating doctor, considers the use of a mechanical respirator necessary, the Central will authorize, and cover said expense.

**THIS BENEFIT WILL NOT OPERATE WITH A REFUND.**

***Note 1: The age limit for this benefit is 85 years of age. Finally, beneficiaries over 86 years old may acquire additional coverage by COVID-19, through the purchase of the Up-grade, which will grant them a maximum amount of USD 10,000 for medical expenses of covid-19.***

***Note2: This product will not cover hotel quarantine expenses; it will be limited only to medical expenses.***

- **Medical Consultation:** will be provided in case of accident or sudden, unexpected and acute illness of the CARD HOLDER, always taking into consideration that the purpose of this contract is not full treatment, but the continuation of the trip or repatriation to the country of origin, where the CARD HOLDER may initiate treatment at his/her own cost, and/or using his/her own health plan, and/or insurance policy, and/or welfare program, and/or prepaid medical plans. The PROVIDER reserves the right to choose the most appropriate treatment options proposed by the medical team. If the CARD HOLDER suffered an event during the validity of the voucher and his hospitalization is greater than the validity of the said voucher, the PROVIDER will bear the necessary expenses up to the maximum coverage contracted. (This includes hospital room, surgeries, medications, and a maximum of 10 physical recovery therapies).

When the CARD HOLDER suffers an event during the validity of the VOUCHER and his hospitalization is greater than its validity, the PROVIDER will only cover hospitalization expenses, within the coverage of medical expenses due to illness and/or accident under the following scenario:

- ✓ Up to eight additional days from the end of the validity of the VOUCHER or until the coverage limit of up to USD 10,000 has been exhausted.
- ✓ Until the treating physician signs the HOLDER's discharge within the eight days of coverage extension.

All assistance or treatment will cease and will not be the responsibility of the PROVIDER once the HOLDER returns to his place of residence or the validity period of the contracted assistance plan expires.

- **Specialist service:** When indicated and authorized by the Medical Department of the PROVIDER
- **Complementary medical examinations, monitoring and controls:** When indicated and approved by the Medical Department of the PROVIDER, and until the emergency has ended (including pregnant women until week 26 of pregnancy).

- **Hospitalization:** According to the nature of the injury or illness, and if the Medical Department of the PROVIDER so establishes and authorizes, the CARD HOLDER shall be admitted to the nearest Health Center.
- **Surgical procedures:** When authorized by the Medical Department of the PROVIDER and in emergency cases that require immediate treatment, and which cannot be postponed until the CARD HOLDER returns to his/her country of origin. If in the judgment of the Medical Department of the PROVIDER and the treating physicians the return to the country of origin to receive necessary surgical treatment is possible, the patient shall be returned to the country of origin. The patient is required to accept such a solution, for in case of refusal, all warranties or benefits granted by the VOUCHER/CERTIFICATE will be void.  
**Osteosynthesis implements, such as screws bars, plates and joint prostheses, as well as implants (permanent or temporary) are excluded from the benefits, in case the amount of osteosynthesis implements cannot be determined or are packaged in the surgical intervention, the amount to be discounted to the CARD HOLDER in the medical assistance BENEFIT will be the equivalent of the highest cost of osteosynthesis material in the official market of the country of issue of the VOUCHER/CERTIFICATE.**
- **Intensive care:** When the nature of the illness or injury so requires, and whenever authorized by the Medical Department of the PROVIDER.
- **Physical recovery therapy or physical therapy:** it is covered in case of trauma, under medical prescription during the trip. (Maximum of 10 therapies)
- **Medical transfer:** In case of emergency, and if the PROVIDER deems it necessary, the CARD HOLDER will be transferred to the nearest Health Center, using the means of transportation that the Medical Department of the PROVIDER considers appropriate and according to the nature of the injury or illness It is understood that even in case of treatments and surgeries that occur in situations contemplated as emergencies, the Medical Transfer should be required and authorized by the Medical Department of the PROVIDER. Only transportation services (taxis) that have a receipt and have been previously authorized by the PROVIDER, will be covered. Failure to comply with this rule exempts the PROVIDER from taking over the coverage in the referred situation.
- **Sanitary Repatriation:** This is the procedure used to transport the sick or injured CARD HOLDER, from the place where he/she traveled to the airport of entry in the country of permanent residence where the VOUCHER/CERTIFICATE was issued.
- Only the Medical Department of the PROVIDER may be authorized to take all measures mentioned in this clause, being the CARD HOLDER or any of his relatives prohibited from doing so without the authorization of the PROVIDER. Repatriation must also be authorized and medically and scientifically justified by the treating physician. If the CARD HOLDER or the companion/s decide to carry out the repatriation disregarding the opinion of the Medical Department of the PROVIDER, the PROVIDER shall not be liable, and the CARD HOLDER and/or companion shall bear the repatriation costs and consequences without right to recourse against the PROVIDER.

When the Medical Department of the PROVIDER, in accordance with the attending physician, deems necessary and advises the CARD HOLDER to proceed with the

Sanitary Repatriation, it will take place in economy class of a commercial airline and subject to availability of seats, or else using the means of transportation the Medical Department deems the most appropriate, and accompanied by a doctor or nurse if applicable, to the airport of entry into the country of permanent residence of the CARD HOLDER..

The PROVIDER shall be responsible for fees resulting from any change of date to the airline tickets or the issuance of a new ticket, in coach class, and subject to availability of seats. For this purpose, the CARD HOLDER shall deliver the return ticket/s, properly endorsed, to the PROVIDER without any compensation at all. Expenses for this benefit will be charged to Account Spending Limit of the Medical Assistance indicated in the table of benefits.

From the moment the CARD HOLDER is admitted in a medical facility, to the day of the returning trip, this assistance includes transport by ambulance or other means compatible with his state of health, and approved by the Medical Department of the PROVIDER, from the place of admission to the boarding airport, with the necessary support structure.

Sanitary Repatriation will be made from the place where the CARD HOLDER is resting or injured to the airport of entry into the country of permanent residence - as appears in the issued VOUCHER/CERTIFICATE.

The right to Sanitary Repatriation will not be acknowledged if the cause of the event is expressly stated in the GENERAL EXCLUSIONS.

The COVERAGE and the VOUCHER/CERTIFICATE term and validity will cease from the moment the CARD HOLDER is back at the airport of entry in his/her country of permanent residence.

The CARD HOLDER shall be entitled to Sanitary Repatriation as specified under this clause, only during the duration and/or validity of the VOUCHER or CERTIFICATE.

The PROVIDER leads, always, the decision-making on Sanitary Repatriation, considering the well-being of the CARD HOLDER.

- It is understood that even in case of treatments and surgeries that occur in situations categorized as emergencies, Sanitary Repatriation should be required and authorized by the Medical Department of the PROVIDER
- **Maximum Global Amount in Medical Assistance due to accident or disease in case of multiple events with Aggregate Limit for Catastrophe:** The maximum global limit of benefits per accident or illness has an Aggregate Limit for catastrophe (whatever the number of beneficiaries) per event of \$ USD 500,000 (Five hundred thousand American dollars). The PROVIDER will pay or reimburse said amount among all CARD HOLDERS affected when a single event causes injury or death to more than one CARD HOLDER, for every concept, and for all services rendered under these GENERAL CONDITIONS.

**Note: The PROVIDER will not assume expenses derived from the NEGLIGENCE of the HOLDER OR GUARDIAN for contempt of the instructions or medical recommendations of the PROVIDER and will cease all obligation towards the HOLDER of the event.**

#### IV. (3) Medications:

The PROVIDER shall bear the cost of medications prescribed by the attending physician and approved by the Medical Department of the PROVIDER. Covered medications must be directly related to the reason the medical assistance was requested and to the diagnosis. Costs incurred by the CARD HOLDER for the purchase of medications previously approved by the Medical Department of the PROVIDER will be reimbursed within the limits of the benefit once the CARD HOLDER has returned to the country of origin, upon presentation of a prescription and original invoices. The prescription benefit included herein will be covered as long as such a prescription is of vital importance to the health of the CARD HOLDER. Expenses in drugs purchased for the treatment of preexisting conditions or psychological and/or emotional problems will not be covered or reimbursed to the CARD HOLDER, even when the consultation has been authorized by the Medical Department of the PROVIDER. Likewise, payment for medication refills related to long term treatments will be excluded, even when the consultation has been authorized by the Medical Department of the PROVIDER. It shall be noted and informed that medication expenses for pre-existing conditions will not be assumed by TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, even if they have been diagnosed by the Treating Physician of the Alarm Center of the Central Assistance Services.

**Note: Medical prescriptions intended for the initial recovery of symptoms will only be authorized for the first 30 days of treatment.**

#### IV. (4) Emergency Dental Treatment:

Unlike the coverage of medical expenses, this guarantee or benefit is cumulative and not per event. Within the limits of the Maximum Global Amount specified in the Particular Benefits, the PROVIDER shall assume only expenses for emergency dental services, limited to the treatment of acute pain and/or extraction of the tooth resulting only from infection or trauma. Dental root canals, fillings, crowns, dentures, sealings, dental cleanings, smile designs or any other treatment not clearly specified in these conditions, are excluded from coverage.

#### IV. (5) Transportation and hotel expenses of a family member:

In case a CARD HOLDER traveling alone is hospitalized for more than five (5) calendar days, the PROVIDER shall provide a single-family companion -including, but not limited to: father, mother, spouse, child or sibling (the list is taxite and not enunciative) with a round trip air ticket in economy class, subject to seat availability.

The CARD HOLDER will not be eligible for this benefit if the reason for the hospital admission is part of the EXCLUSIONS specified in this contract, and/or if the TERM and VALIDITY of the VOUCHER has expired at the time of requesting the assistance. This benefit shall be applicable only when it has been processed and approved, in advance, by the Alarm Center of the PROVIDER. Later requests for reimbursement will not be accepted under any justification or circumstance.

In the event of air ticket reimbursement, the amount to be refunded will always equal the economy class fare in effect at the time of purchase and may not exceed the limit specified in the Particular Benefits of the contract.

If stipulated in the Particular Benefits of the ASSISTANCE PLAN purchased, the CARD HOLDER may be entitled to the family caregiver's hotel expenses according to the contracted plan.

**Note: Both for this clause as well as any other that covers hotel expenses, it is understood that these are limited to simple accommodation. Expenses that will not be covered are, including but not limited to restaurant, laundry, transportation, Internet access, or any other expenses, in addition to telephone calls that have not been made to the Alarm Center. (this list is limitative and not enunciative).**

#### IV. (6) Hotel expenses during convalescence:

When the treating physician, approved by the Medical Department of the PROVIDER, prescribes forced bed rest to the CARD HOLDER after being admitted for at least five (5) days in a medical facility, and upon his departure he must comply with it, The PROVIDER will only cover hotel expenses up to the amount indicated in the Particular Benefits of the ASSISTANCE PLAN, to a maximum of ten (10) days. The CARD HOLDER must inevitably contact the Central Alarm of the PROVIDER to be authorized. No later reimbursements requests will be accepted without proper justification. The CARD HOLDER will not be entitled to this benefit if the term and validity of the VOUCHER/CERTIFICATE have expired.

**Attention: Said rest must be ordered by the doctors of the Alarm Center exclusively and will only cover the cost of the room without any type of food or other expenses such as laundry, telephone calls (except those made to the TERRAWIND Alarm Center) mini bars, etc.**

#### IV. (7) Minors escort:

When the CARD HOLDER is traveling as the only companion to minors under 18 years of age who also hold a voucher, and because of illness or injury verified by the Medical Department of the PROVIDER, has been unable to take care of the minor(s), the PROVIDER will be responsible for the transfer of such minor to their permanent resident in the country of origin by the means deemed most appropriate.

#### IV. (8) Repatriation of remains:

In case of death of the CARD HOLDER, during the duration and validity of the VOUCHER, due to an event not excluded under the General Conditions, the family may choose one of two alternatives:

- The PROVIDER will arrange and bear the costs of repatriation of the remains of the CARD HOLDER by any means deemed most convenient, to the airport of entry into the country of residence of the deceased, assuming the coffin expenses required for air transport up to the amount specified in the Personal Benefits, including administrative paperwork and transportation of human remains.
- The PROVIDER shall bear the costs of incineration and transportation of ashes, by any means deemed most convenient, to the airport of entry into the country of residence of the deceased, up to the limit amount specified in the Particular Conditions of the ASSISTANCE PLAN.

- Expenses expressly excluded and not assumed by the PROVIDER are: The final coffin, transfers within the country of permanent residence, funeral arrangements, religious ceremonies and worship, ceremonies with family and friends, inhumation.

In any of the two alternatives, all provisions must be processed by the PROVIDER's Alarm Center, being the family or the travel agency prevented from acting without prior written authorization from the PROVIDER's Alarm Center.

The PROVIDER shall not assume, under any circumstance, expenses caused by the return trip of any family member accompanying the deceased. Therefore, the PROVIDER shall not assume third parties' expenses of any kind. The PROVIDER will only be responsible, previously approved and in writing from the Alarm Center, of the penalty for changing the date of an air ticket, in economy class, and subject to seat availability, of only one relative accompanying the deceased, including but not limited to: father, mother, spouse, son or brother, when the passenger holds a VOUCHER with the same TERM and VALIDITY of the deceased and the ticket fare is reduced or limited by a fixed return date.

#### IV. (9) Early return due to death or serious illness of a relative.

If the CARD HOLDER finds it necessary to return to the country of permanent residence due to death\*, accident\* or serious illness\* of an immediate relative, with same residence in their country of origin, including but not limited to: father, mother, spouse, son and brother (the list is taxite and not enunciative). Understanding disease as a serious health disorder involving hospitalization for more than 5 days, the PROVIDER shall be responsible for the difference in cost of the CARD HOLDER's return fare, in economy class, and subject to seat availability.

To access this benefit, the CARD HOLDER must have a round ticket originating in the country of habitual residence. The return trip must be made immediately after the death of the relative. The CARD HOLDER will not be entitled to this benefit if the event occurs outside the validity of the CERTIFICATE or VOUCHER.

Attention: Both, for this benefit and for any other that entails not using the transportation ticket initially purchased by the CARD HOLDER, the PROVIDER shall always reclaim the ticket and pay only the difference between the actual cost of the ticket and the one eventually imposed by the provision of the assistance.

**\*The early return to the country of residence will not apply if the death, accident or serious illness is due to a pre-existing condition.**

#### IV. (10) Early return due to illness or accident of the CARD HOLDER.

The PROVIDER will be responsible for the difference in the cost of the return air ticket of the CARD HOLDER in tourist or economy class, when his original ticket is round trip, reduced fare, with a fixed or limited return date, and such return date cannot be kept due to illness or accident of the CARD HOLDER. This benefit will only be applicable when the CARD HOLDER has been medically assisted with the authorization of the PROVIDER's Alarm Center.

#### IV. (11) Early return due to disaster in the residence of the CARD HOLDER.

In case of fire, explosion, flood or burglary which cause damage and violence in the residence of the CARD HOLDER, while traveling, and if there is no other person who can handle the situation, the PROVIDER will pay the fare difference of the new tourist class ticket, from the place where the beneficiary is to the airport of entry in the country of residence, if the original ticket does not allow date change free of charge. This assistance request shall be demonstrated by filing the original police report in the Alarm Center of the PROVIDER, within twenty-four hours of the event. The CARD HOLDER must inevitably contact the Alarm Center of the PROVIDER to be authorized. No further orders will be accepted for a refund without justification. The CARD HOLDER will not be entitled to this benefit if the validity of the VOUCHER has expired.

#### IV. (12) Expenses for delayed flight.

If the flight purchased by the CARD HOLDER in a regular commercial airline (excluding charter) is delayed for more than six (6) consecutive hours from the original time scheduled and when there is not any other alternative means of transportation, the PROVIDER shall reimburse up to the maximum amount established in the benefit for communications and hotel expenses incurred by the CARD HOLDER, during the period of delay and upon presentation of original receipts, plus a certificate issued by the airline referring to such delay or cancellation of the CARD HOLDER's flight. To receive this refund, the CARD HOLDER shall report the delay or cancellation to the alarm Center of the PROVIDER, before leaving the airport where such event occurred. This service can only be provided in a transit city that is located more than 100km away from the place of permanent residence of the CARD HOLDER. This service will not be rendered if the CARD HOLDER is traveling with a ticket subject to seat availability or to any destination within the same country where the VOUCHER or CERTIFICATE was issued. The service will not be provided at the destination of the beneficiary. This benefit does not apply if the flight delay is a result of an event expressed in article VIII "exceptional circumstances and/or force majeure"

Attention: For this guarantee or benefit as well as for any other that covers hotel expenses.

This BENEFIT does not apply if the cancellation is due to bankruptcy and/or cessation of services of the airline.

**Note: expenses such as car rental, gasoline, parking tickets or any other expense other than hotel, communications, food, and necessities items will not be covered.**

#### Essential items:

- a) **Personal Hygiene Items:** toothbrush, toothpaste, sanitary pads, shaving cream, deodorant, razor (not electric), hairbrush, shampoo, hair conditioner, bath soap, moisturizer.
- b) **Clothing:** underwear, socks, pajamas, pants, shirt, skirt, dress, shorts, sweater, jacket and / or shirt.

**Shoes:** tennis, sandals, boots and / or dress shoes

**Restrictions:**

The following items will not be considered within this benefit: medicines, dermatological creams, makeup, sunscreen, bathing suits, caps, hats, sunglasses, accessories, perfumes, scarves, pashminas and accessories, watches, chargers, connection cables, suitcases, bags, wallets, technology items, sportswear, food and / or transfers.

**(12a) Loss of flight due to causes beyond the control of the airline.**

For any reason other than cancellation or delay by the airline, which has caused the loss of connection with an international destination and / or direct flights, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will assume, up to the limits of maximum liability contracted, the payment of penalties, the purchase of new tickets, food, phone calls and hotel.

This coverage applies even for flights within the country of residence, excluding flights initiated in the passenger's usual city of residence or those originating less than 100 km away from it. The client must notify TERRAWIND GLOBAL PROTECTION of this event on the same day that the flight loss occurs.

To apply to this benefit, the Affiliate must communicate from the airport where the application of this coverage is motivated.

This BENEFIT does not apply if the cancellation is due to bankruptcy and/or cessation of services of the airline.

**IV. (12.1) Compensation for flight delayed more than three hours.**

It is a flight delay assistance service and is available free of charge for plans that contain this BENEFIT.

In the event of a delay, the VOUCHER HOLDER will obtain compensation of up to USD 25.

**Eligibility**

To qualify for this benefit, you must:

The passenger may send the required documentation to be able to access the compensation.

**Specific conditions & limitations**

- The service will be provided if your flight is delayed. There will be no additional compensation if the flight is cancelled.
- TERRAWIND does not provide a cash alternative and cannot be redeemed for rewards.
- International BENEFIT does not apply for the return flight to the country of residence.
- TERRAWIND reserves the right to modify the terms and conditions that allow access to the Terrawind Flight Delay or terminate this service at any time and without prior notice.

### **Documents for compensation for flight delayed more than three hours:**

- VOUCHER / Terrawind Certificate
- TW format
- Proof of the delay, (flight number, flight date, in case of having a capture of the flight delay)
- Air ticket, electronic and/or boarding pass.
- Passport and/or ID of the HOLDER

## **IV. (13) TRAVEL CANCELLATION "MULTIREASON" GUARANTEE.**

### **SPECIFIC CONDITIONS**

This benefit is excluded in some TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLANS. The CARD HOLDER must review the characteristics of the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION PLAN acquired in his/her VOUCHER/CERTIFICATE. If the VOUCHER/CERTIFICATE does not include information about this service, it means the ASSISTANCE PLAN purchased does not offer this benefit.

Special validity of Clause 13: Services agreed under this clause will only be rendered from the date of issuance of the VOUCHER/CERTIFICATE and end completely on the VALIDITY end date.

To obtain this benefit the CARD HOLDER must comply with the following conditions.

- The voucher must be purchased a maximum of 1 business day after having booked and paid, or made the first payment towards, tour packages and / or air tickets.
- The voucher must be issued at least 15 days before the date of departure or the beginning of validity, whichever comes first.

To access this benefit, it is necessary to have an air ticket that indicates the applicable cancellation policies; In the case of a one-year ticket, it will be necessary to wait for its expiration date to be paid.

### **Canceling a cruise trip before it begins:**

#### **GENERAL CONDITIONS**

In this case, the Beneficiary must:

- Immediately notify the decision to the cruise ship company in writing and obtain a receipt that unequivocally indicates the date of said formal notification informing of the impossibility to begin the cruise trip on the ship and date originally contracted.
- Obtain from the cruise ship company the General Conditions for cruise ship contract, where the procedure for applying penalties or penal clauses for early cancellation of a contracted and fully paid cruise is clearly indicated.

- Obtain a voucher from the cruise ship company that shows the amount of the penalty applicable to this particular cruise contract, and the refund amount if applicable.

### **GENERALITIES AND DEFINITIONS**

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION is not an insurance company and does not subscribe to its CARD HOLDERS to any insurance policy. Insurance included in TERRAWIND GLOBAL PROTECTION products - as well as additional benefits - are covered by policies contracted with local insurance companies. Information about these local companies can be consulted at the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION local office.

This Supplement, chosen and purchased by you, improves and replaces the Trip Cancellation, Interruption or Rescheduling Benefit, included at no charge, in the ASSISTANCE PLAN provided by TERRAWIND GLOBAL PROTECTION. If your TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLAN does not include said benefit, this supplement allows it to be added to its Specific Conditions. Acquisition of the Supplement will be indicated in your voucher under the clause BENEFIT OF TRIP CANCELLATION, INTERRUPTION OR RESCHEDULING. This Supplement applies only to products that are valid internationally.

The selection and purchase of this benefit "SUPPLEMENT BENEFIT FOR TRIP CANCELLATION, INTERRUPTION OR RESCHEDULING" implies the CARD HOLDER knows and accepts the terms and exclusions of services stipulated in this agreement.

### **CARD HOLDERS**

Natural people acquire this SUPPLEMENT BENEFIT in order to protect their international travel. When families and/or groups share the same trip, it is important for each member to purchase this benefit.

### **BENEFICIARIES**

Card holder of a TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLAN who purchased the supplement.

### **INDIVIDUAL GUARANTEED AMOUNT**

Corresponds to the contracted amount according to the option selected. If air tickets or tour packages are paid in currencies other than the official currency of the country where the voucher is emitted, the nominal value will be equivalent to the value in dollars multiplied by the Tax Administration System exchange rate at the date of issuance of the voucher in the country of.

### **INDIVIDUAL CERTIFICATES VALIDITY**

**Rescheduling of Trip:** From the time of voucher issuance up to a maximum of 18 months.

**Trip Cancellation:** From the time of voucher issuance up to a maximum of 18 months. Validity ends when the trip begins.

**Trip Interruption:** From the moment the tour package or ticket is purchased in the travel agency, until the time of arrival at the port of permanent residence, up to 18 months maximum.

#### COVERAGE

**Trip Cancellation:** Trip Cancellation: When the CARD HOLDER had to cancel the trip definitively for the reasons given below.

**Trip Rescheduling:** When the CARD HOLDER had to reschedule the trip for the reasons given below.

**Trip Interruption:** When the CARD HOLDER must stop the trip and return home for the reasons given below. Applies only to MULTIREASON.

Trip Cancellation, Rescheduling and Interruption

#### AGE LIMITS

Minimum Age Limit: 1 year

Maximum Age Limit: 75 years

Maximum Age Limit Validity: 74 years plus 364 days at the time of contracting the trip.

\* Some commercial agreements allow the age limit to be up to 84 years.

For annual, multi-ride cards, this coverage only applies to the first trip, provided that all required conditions are met Clients can purchase cancellation insurance separately for subsequent trips.

## IV. (13 b) - TRIP RESCHEDULING OR INTERRUPTION "MULTIREASON" GUARANTEE

### CONTRACT CONDITIONS

The PROVIDER shall indemnify the value of unrecoverable deposits made by the CARD HOLDER before the trip, according to the agreement signed between the customer and the tour operator or travel agency. This benefit can apply to payments made through banks or loyalty / rewards and / or gifts cards. The conditions for this contract to occur are:

- a) The CARD HOLDER has issued and paid his TERRAWIND GLOBAL PROTECTION Assistance card for up to 1 business day after having booked and paid for the service, and the latter is not facing cancellation charges. In the event a package is contracted while facing cancellation charges, we will refund only the amount not penalized by the cruise ship company or tour operator. (The PROVIDER will take charge of the penalty when the contracted package is part of an inclusion of all passengers of the same Tour Operator or there is an agreement or authorization previously agreed with the PROVIDER).
- b) The voucher must be issued at least 15 days before the date of departure or the beginning of validity, whichever comes first.

- c) The cancellation of the trip must be informed immediately and within 24 hours of the occurrence of the event that motivates the cancellation of the trip, and always and without exception at least 24 hours before start of the trip or the validity of the VOUCHER, whichever occurs first.

When the CARD HOLDER has prepaid transportation costs, lodging, tuition, excursions and, in general, any expenses for the trip, and must cancel said trip before starting it or while traveling.

In case of interruption, only services not initiated by the CARD HOLDER will be refunded. For any of the protections mentioned above, the CARD HOLDER shall be reimbursed up to the extent specified in the contract policy. Also, additional costs incurred in fines and penalties, generated by the reprogramming, cancellation or interruption of the trip abroad and involving tickets, hotel reservations, cruises, as well as the values not recovered or refunded for the definitive cancellation of the trip, which include the days not enjoyed in the trip, loss of programmed excursions, value of tickets to shows, sporting or public events and short courses (less than 6 months), provided they have been reported to the ALARM CENTER and their programming occurs within the term and validity dates, without exceeding the limit contracted by the CARD HOLDER.

**NOTE: Commissions not named in the previous paragraph will not be covered by the PROVIDER, such as administrative expenses and / or commissions of the travel agency among other fees.**

**IMPORTANT:**

When the trip rescheduling or cancellation occurs for reasons set forth in subsections 4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17, twenty five percent (25%) will be deducted from the CARD HOLDER's compensation amount.

The deductible will be applied to additional costs incurred by the CARD HOLDER, on account of fines and penalties generated from the contract signed by the CARD HOLDER for international travel. In the case of rescheduling, we will cover only the penalties imposed by the service provider but not the extension or reduction of the trip.

This benefit has a maximum global amount of USD \$ 60,000 USD (regardless of the number of beneficiaries). This value will be distributed among the total number of CARD HOLDERS, provided the cancellation is due to "Multi cause."

The maximum global amount is considered when more than 1 person from the group cancels the trip. It is considered a group when the purchase date is the same day.

**EXCLUSIONS**

**Trip Rescheduling, Interruption and Cancellation**

This BENEFIT covers only events related to the 17 causes described below, events not related to the 17 causes and events that have occurred prior to the issuance of the VOUCHER will not have any coverage. Neither do the facts directly or indirectly originated or derived from: Events not reported within 24 hours of the occurrence of the event giving rise to the cancellation or that are included in the GENERAL EXCLUSIONS.

## **Trip Rescheduling, Interruption and Cancellation**

### **AGE LIMITS**

Minimum Age Limit: 1 year

Maximum Age Limit: 74 years

Maximum Age Limit Validity: 74 years plus 364 days at the time of contracting the trip.

**\* Some commercial agreements allow the age limit to be up to 84 years.**

Trip rescheduling, interruption or cancellation must be the result of one of the reasons listed below:

### **WITH NO DEDUCTIBLE**

1. Death\*, accident\* or serious illness\* of the CARD HOLDER or an immediate family member, including but not limited to father, mother, spouse, son, sibling (the list is taxite and not enunciative). Serious disease is understood as a health disorder that in the opinion of the Medical Department of the PROVIDER, prevents the CARD HOLDER from initiating the trip on the date listed in the voucher, which is medically verifiable, and that is not included in the GENERAL EXCLUSIONS.  
\* It will not apply if the death, accident or serious illness are due to or resulting from a preexisting condition.
2. Convocation to be a party, a witness or a jury member in court on the dates listed in the voucher, preventing the CARD HOLDER from travelling on the date specified in the VOUCHER /CERTIFICATE.
3. Medical quarantine.

### **WITH A 25% DEDUCTIBLE**

4. Damages caused by fire, robbery or natural disasters to the CARD HOLDER's home or professional facilities that make them unsuitable for living or working and justify the CARD HOLDER's cancellation of the trip.
5. Convocation to act as a member of a polling station in National or Provincial Government elections.
6. Receiving a child in adoption.
7. Emergency labor and delivery care for the insured or the spouse and/or permanent partner of the CARD HOLDER.
8. Pregnancy complications suffered by the CARD HOLDER before week 30 of pregnancy, which, at the entire discretion of the PROVIDER's Medical Department, makes it impossible to initiate the trip, at the start date of validity, indicated in the VOUCHER/CERTIFICATE.
9. Loss of documents 48 hrs. before departure.
10. Dismissal from work, duly certified, and provided it has occurred after the date of issuance of the VOUCHER and the event does not derive from any of the causes specified in the GENERAL EXCLUSIONS.
11. If the accompanying person travelling with the CARD HOLDER must cancel the trip for any of the reasons above. An accompanying person is any person travelling with the CARD HOLDER, sharing the same hotel or cruise cabin, and who is also holder of a VOUCHER with the same characteristics and duration of that purchased by the CARD HOLDER and issued by the same PROVIDER.

12. Cancellation of the CARD HOLDER's wedding
13. Natural disasters such as earth tremor, earthquake, tidal wave or tsunami, hurricane, cyclone, tornado, flood or high winds, which occur within the city of residence of the CARD HOLDER or the destination city and which prevents him/her from making the trip, and/or prevents any commercial flight from arriving and/or taking off from the respective city affected.
14. If within 15 days prior to departure or route connections, the CARD HOLDER or his/her companion lost documents that make it impossible to start or continue the scheduled trip.
15. Cancellation of vacation duly certified by the CARD HOLDER's company.
16. Change of employment of the CARD HOLDER duly certified by both employers
17. Visa to enter the country of destination is not approved. This coverage is valid if the purchase of or is made at least 72 hours before the appointment to obtain the visa in the respective embassy. It does not apply to the costs of consular procedures (visa cost).

**IV. (13 b.1) Trip cancellation by COVID-19**

If contemplated within the voucher, the Beneficiary may cancel the trip in advance for the following reasons:

1. In case of positive diagnosis of COVID-19 of the Beneficiary, travel companion or family member in the first degree

In any case, the Voucher must be issued at least 14 days before the date of departure, or effective date, whichever comes first.

***Note1: Does not apply to Beneficiaries over 70 years of age. Travel Cancellation requests will not be covered, if it were to occur due to a closure of borders by the Government of origin or destination. Additionally, if the hotel provider, airline or any other tour operator offers the Beneficiary the option of leaving the dates open, reschedule, credit in favor, and among other solutions, even if the Beneficiary rejects said option, there will be no refund for expenses incurred.***

Cancellations, rescheduling and interruption of trips must be reported to the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION Alarm Center. You can contact us from anywhere in the world via WhatsApp at +1 208 9101 001 or by operator (call collect / reverse call) at +1 888 9809 992 or by calling these numbers from:

+54 800 6662 037	Argentina	+39 800 776 885	Italy
+55 800 8913 776	Brazil	+52 800 4610 548	Mexico
+56 800 914 865	Chile	+44 808 1695 070	United Kingdom
+86 800 8840 014	China	+1 888 9809 992	USA
+57 180 0519 0839	Colombia	+1 829 9462 054	Dominican
+34 900 973 469	Spain		Republic
+33 800 906 016	France		

You can also contact us via email at: [asistencias@twglobalprotection.com](mailto:asistencias@twglobalprotection.com)

\*To place a Reverse Call / Call Collect, you must inform the hotel receptionist or phone operator that you want to make a call of this nature. If the country you are visiting does not support the Reverse Call / Call Collect communication system, pay for the call and, upon your return, present the receipt of your payment (the telephone number of the assistance center must be shown).

## DOCUMENTS REQUIRED TO OBTAIN THE BENEFIT

For all cases, the CARD HOLDER must submit receipts from travel providers, indicating both the refundable and nonrefundable values for each of its services and an affidavit of non-receipt of any other refund. Any refund the CARD HOLDER has received from the provider shall be deducted from the compensation, on account of said event. The refund is limited to the sum insured in the contract.

The CARD HOLDER must present all necessary documentation and backups for the evaluation of their reimbursement up to 12 months after the event occurred. After that period, documents will not be accepted to process any type of refund.

### **Trip cancellation assistance for Death or Disability**

1. Claim Form.
2. Death Certificate and/or official act of the removal of the body.
3. Photocopy of identification document.
4. Certification issued by a competent medical authority (Clinic, EPS, Medical Qualifying Board) confirming the health problem that gave rise to the cancellation.
5. Documents evidencing the beneficiary relationship with the CARD HOLDER
6. Beneficiaries' bank account certification.

### **Trip cancellation assistance due to: Designation as member of a polling station in elections**

1. Claim Form.
2. Electoral Certificate issued by the National Electoral Chamber of the National Judiciary/State Board of Elections.
3. Photocopy of identity card.
4. Beneficiaries' bank account certification.

### **Trip Cancellation Assistance due to: Labor/Childbirth**

1. Claim Form.
2. Photocopy of identity card.
3. Birth Certificate or Certificate from Clinic or medical institution that attended the birth.
4. Medical Institution that attended the birth and / or medical report
5. Beneficiaries' bank account certification.

### **Trip Cancellation Assistance due to: Loss of Documents.**

1. Claim Form.
2. Report to the Competent Authority.
3. Beneficiaries' bank account certification.

**Trip Cancellation Assistance due to: Damage to housing.**

1. Claim Form.
2. Report from a Competent Authority explaining the events in detail.
3. Photocopy of identity card.
4. Beneficiaries' bank account certification.

**Trip Cancellation Assistance due to: Natural disasters:**

1. Claim Form.
2. Report from a Competent Authority explaining the events in detail.
3. Photocopy of identity card.
4. Beneficiaries' bank account certification.

**Trip Cancellation Assistance due to: Visa not being approved.**

1. Claim Form.
2. Photocopy of passport
3. Visa denial letter.

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION reserves the right to request additional documentation from the claimant if deemed necessary.

## Upgrade COVID PLUS

In cases where the Beneficiary explicitly contracts the upgrade for coronavirus expenses, he/she will have access to the following benefits:

1. Hotel and food expenses for up to 15 days.
2. Transfer of a family member by hospitalization, as long as the treating physician authorizes the hospital visit or accompaniment at the hotel.
3. Fare difference or penalty for delayed or anticipated return travel of the holder.
4. Travel cancellation contracted for Covid-19 intra-hospital assistance and Covid-19 Positive Diagnostic Travel Cancellation and Disruption Guarantee that prevents travel on designated travel dates. The conditions for this benefit to occur are:

- a. The CARD HOLDER has issued and paid his TERRAWIND GLOBAL PROTECTION Assistance card for up to 1 business day after having booked and paid for the service, and the latter is not facing cancellation charges. In the event a package is contracted while facing cancellation charges, we will refund only the amount not penalized by the cruise ship company or tour operator. (The PROVIDER will take charge of the penalty when the contracted package is part of an inclusion of all passengers of the same Tour Operator or there is an agreement or authorization previously agreed with the PROVIDER).

- b. The voucher must be issued at least 15 days before the date of departure or the beginning of validity, whichever comes first.
  - c. The cancellation of the trip has been informed by the CARD HOLDER, a relative or the AGV issuing the card to the Alarm Center at least 24 hours before the date of commencement of the trip.
5. Assistance through telemedicine during mandatory isolation, to monitor the health status of the patient.
  6. Emotional support through tele psychology.

The following conditions must be met in order to access these benefits.

1. Medical report indicating that the patient should remain in self-isolation.
2. This upgrade guarantees hotel expenses per reservation, this means that if two people or more who share the same room are diagnosed with covid-19, the costs to be reimbursed will correspond to this reservation. That said, it is understood that one room will not be paid for each booking.
3. Hotel fees by quarantine will be covered as long as the reservation has already been paid for the passenger has been completed.
4. The family member who will accompany his or her inpatient must present, before starting his journey, negative proof of covid-19.

1. The product will have a cap of USD 20,000 for groups.
2. The maximum amount of this coverage is \$1,500 or USD 2000

**Note: This product can be purchased for short-term trips up to 90 days, or annual multi-travel but for the trip that is made must generate the purchase of the upgrade.**

**Note2: For Costa Rica, this product can be purchased for short-term trips up to 90 days and the maximum amount of this coverage will be USD 2000.**

**Note3: This product is only for international travel. The COVID PLUS must be sold together with a travel assistance card, in case the HOLDER only acquires the COVID PLUS plan, they will not have coverage.**

Benefit	COVID PLUS	COVID PLUS country which issued the VOUCHER Argentina.	COVID PLUS 2K	COVID PLUS 2K + 70
Quarantine hotel for positive for Covid-19	USD 1.500	USD 1.500	USD 2000	USD 2000

Hotel convalescence expenses and meals up to fifteen calendar days	USD 1500 / USD 100 per day	USD 1500 / USD 100 per day	USD 2000 / USD 133.33 per day	USD 2000 / USD 133.33 per day
Transfer of a relative and hotel expenses	Airline Ticket + Hotel (USD 1.000)	Airline Ticket + Hotel (USD 1.000)	Airline Ticket + Hotel (USD 1.200)	Airline Ticket + Hotel (USD 1.200)
Trip cancellation up to 70 years old	USD 1.500	USD 1.500	USD 1.500	USD 1.500
Difference in airfare due to early return	USD 1000	USD 1000	USD 1200	USD 1200
Medical assistance through telemedicine	Included	Included	Included	Included
Emotional support through telepsychology	included	included	included	included
Maximum number of days per trip	90 days	90 days	90 days	90 days
Age limit	70 Years old	85 Years old	70 Years old	85 Years old
Territorial Validity	Worldwide but country of residence	Worldwide but country of residence	Costa Rica	Costa Rica
Maximum Global Amount	USD 1500	USD 1500	USD 2000	USD 2000

### Theme Park Upgrade

In those cases where the Beneficiary explicitly contracts the Theme Park protection benefit offered by TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, coverage of seventy percent (70%) of the value of the Theme Park ticket (belonging to the buyer of the voucher that has acquired the upgrade) will be granted. This benefit is only valid for international travel and for any Theme Park in the world.

### GENERAL CONDITIONS

## TERRAWIND TRAVEL ASSISTANCE

To be a creditor of this benefit, the Voucher Beneficiary must:

- Contract an assistance plan before or up to 72 hours after purchasing the entrance ticket to the theme park.
- Notify the central office within 24 hours of the occurrence of the event that causes the cancellation. The date of occurrence of the event, not the date of notice of the Beneficiary to TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, will be taken as the basis for calculating the compensation. At the same time, the Beneficiary must cancel the theme park ticket, so as not to increase the penalty the park may apply.
- Submit all the documentation that TERRAWIND GLOBAL PROTECTION deems necessary to evaluate the coverage of this benefit, including, but not limited to: Document that clearly and reliably shows the reason for cancellation of admission to the Theme Park, letters from the respective service providers, invoices and payment receipts.
- In the case of “Annual Multiple Trips” plans, this benefit will apply only once and will correspond to the passenger's initial trip. It cannot be considered as applicable for all trips the Beneficiary may make during the total validity of the voucher.
- The following are justified causes for the purposes of this benefit, and contemplated at 70% of the cap marked on the voucher:
  1. Closing of the theme park as a result of climatic conditions; it is essential to present a document from the Theme Park that certifies said event.
  2. Cancelling the Theme Park admission due to serious illness or accident of the Beneficiary- serious illness being understood as an alteration of health that, in the opinion of the Medical Department of the Alarm Center, makes it impossible for the Beneficiary to start the trip on the date originally contracted.
  3. Closing of the Theme Park due to direct cause of the park. For this, it is an indispensable requirement to present a document from the Theme Park certifying said event.
  4. Cancellation due to serious illness or death of a companion (being the patient a minor, or the condition of the companion does not allow entry to the park). The companion(s) must have a first degree of consanguinity relationship: spouse, parents, children or siblings who also have an Assistance Plan with the same conditions as the Beneficiary, and said companions were obliged to cancel the trip for any of the reasons listed above, the incident must be reported to the Assistance Center within 24 hours
  5. Cancellation due to a traffic accident or vehicle breakdown, in the event the Beneficiary has a traffic accident, or an incident related to the means of transportation used to travel to the Theme Park, therefore must submit a Police Report of the accident or proof from the roadside assistance company that assisted with the car breakdown or inconvenience.

6. Trip cancellation or interruption. To apply to this benefit, The CARD HOLDER must have the coverage TRAVEL CANCELLATION MULTI REASON.
7. Have acquired the plan with the conditions indicated above, and if the benefit is applicable, the validity of the plan begins at the moment the Beneficiary acquires his assistance plan and ends at the beginning of the period of validity of the voucher. This benefit does not apply to Beneficiaries over 74 years of age.

#### IV. (14) Trip Follow up / Cruise ship:

The PROVIDER will pay the CARD HOLDER, except if any of the exclusions specific to this service applies, a one-way tourist class ticket from the port of boarding to the first port of call where the cruise ship can be boarded if the CARDHOLDER could not board the cruise as scheduled due to a delay in the connection flight of more than 6 hours from the scheduled time of arrival. This benefit is paid as reimbursement, upon presentation of the appropriate receipts and the report of the airline (PIR).

#### IV. (15) Replacement of Executives:

If the CARD HOLDER is abroad on a business trip and is hospitalized as a consequence of a serious medical emergency that makes it impossible for him to continue with the purpose of the trip, the PROVIDER will pay for a tourist class ticket, subject to seat availability, for the person that the company of the CARD HOLDER appoints as a replacement of the hospitalized CARD HOLDER and for hotel accommodation up to USD 80 per day during a maximum period of five days.

The CARD HOLDER must communicate with the Alarm Center of the PROVIDER within 24 hours of the occurrence of the event in order to obtain its authorization. Later requests for reimbursement will not be accepted without justification.

Attention: Both, for this clause as well as any other that covers hotel expenses, it is understood that these are limited to simple accommodation. Expenses that will not be covered are, including but not limited to meals, laundry, telephone calls other than to the Alarm Center, transportation, Internet access, etc. (this list is limitative and not enunciative).

#### IV. (16) Transmission of urgent messages:

The Alarm Center of the PROVIDER will transmit urgent and justified messages related to any of the events included within the services described in the ASSISTANCE PLAN.

#### IV. (17) Localization and assistance in the event of lost documents, tickets and/or luggage:

The PROVIDER will advise and inform the CARD HOLDER by all possible means, in the process of reporting the loss or theft of his/her luggage and personal

belongings. To try to locate lost pieces of luggage that have been shipped in the luggage compartment of the same flight on which the CARD HOLDER was travelling, the PROVIDER, through the Alarm Center, will cooperate with the CARD HOLDER in the search follow-up of lost luggage made by the airline that received the claim. The PROVIDER will not be liable for pieces of luggage lost or not found by the airline.

#### IV. (18) Line for queries:

Up to 24 hours before the date of departure, the CARD HOLDER may ask the Alarm Center of the PROVIDER for information regarding consular, sanitary and tourist requirements, among others, applicable to the country of destination. The CARD HOLDER will be responsible for all costs and expenses related to the request for concierge assistance services; this service is purely informative.

#### IV. (19) Supplementary Compensation for total and definitive loss of luggage by an airline:

The PROVIDER will compensate the CARD HOLDER in a complementary way, the same sum that is paid or recognized by the airline up to the limit specified in the BENEFITS table.

Supplementary compensation refers exclusively to pieces of luggage shipped in the luggage compartment of a commercial flight, subject to International Air Transport Association (IATA.) regulations.

This supplementary compensation will be subjected to the following terms and conditions:

- The CARD HOLDER must have informed the Alarm Center of the PROVIDER of the missing piece of luggage before leaving the airport where it was confirmed to be missing and the P.I.R. (Property Irregularity Report) form has been issued, or the claim form has been submitted to the airline.
- The piece of luggage must have been lost during its transportation on an international flight on a regular airline or a domestic connection flight.
- The piece of luggage must have been duly checked into the aircraft's luggage compartment.
- The piece of luggage must have been lost between the moment it was handed over to authorized personnel of the airline, to be loaded on board the aircraft, and the moment it should have been returned to the CARD HOLDER when the flight ended.
- The airline must have assumed its liability for the loss of the luggage and paid the CARD HOLDER the corresponding compensation established by the airline.
- If the airline offers the CARD HOLDER, as compensation, the possibility to receive an amount of money or one or more tickets, the PROVIDER will pay

monetary compensation for loss of luggage, once such an option has been exercised.

**SPECIFIC EXCLUSIONS:**

In no case will the PROVIDER be liable for loss of luggage if:

1. The CARD HOLDER is a crewmember, employee or officer of the transportation company that caused the event.
2. The luggage has been kept or retained by customs or any other government authorities.
3. In no case will the PROVIDER be liable for any missing goods and/or partial or total damage to the content of the luggage, or the pieces of luggage or any other element of transportation.

**In case of loss of luggage, follow these instructions:**

1. Proceed to the airline counter or individual in charge in the luggage claim area as soon as you confirm that your luggage is missing, request and complete a P.I.R. (Property Irregularity Report) form.
2. Before leaving the airport, call the Alarm Center of the PROVIDER, to report that your luggage has been lost, indicating the P.I.R. form number, for follow up purposes with the airline.

**Once you return to your country of origin and after payment of compensation by the airline, submit the following documentation to the PROVIDER's office:**

- P.I.R. form + ID or Passport + Original VOUCHER
- Original receipt of compensation payment received by CARD HOLDER from the airline.

The CARD HOLDER is entitled to collect coverage only once according to the benefits of the ASSISTANCE PLAN purchased, regardless of the number of events and losses that may take place over the validity period of the VOUCHER, even if it has an annual validity. Multiple trip products may receive the maximum benefit 2 times.

This guarantee refers to a single CARD HOLDER. In the case of lost luggage for several beneficiaries, the payment in the country of origin will be divided among them, provided that their names appear on the P.I.R. form.

Payment in the country of origin will be paid to the beneficiary in the country of origin where the CERTIFICATE or VOUCHER was acquired within a maximum period of 30 days from the date of receipt of the complete documentation.

This insurance is excluded in some TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLANS. The CARD HOLDER should check the characteristics of the ASSISTANCE PLAN in the VOUCHER purchased. If the VOUCHER does not contain information about this service is because the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLAN does not cover or offer this service.

Note: The compensation to the CARDHOLDER will be supplementary to the amount paid by the airline, according to the indicated in the CERTIFICATE or VOUCHER corresponding to the acquired TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLAN. In the case of supplementary indemnity, the amount will be determined the difference between the amount paid from the airline and the amount specified in the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLAN, and always up to the maximum limit indicated for this purpose in the CERTIFICATE or VOUCHER. No compensation will be valid if the airline's indemnity equals or exceeds the maximum limit established in the CERTIFICATE or VOUCHER for this purpose. Furthermore, compensation for lost luggage applies per piece or load, not per person.

#### IV. (20) Reimbursement of basic needs expenses due to delay in locating luggage.

If luggage is not found within six (6) hours from the flight arrival and from the time the Alarm Center of the PROVIDER was called by the CARD HOLDER, before leaving the airport where the luggage was confirmed to be missing, and the P.I.R. (Property Irregularity Report) form was issued or the claim form was submitted to the airline, informing of the missing piece of luggage, the PROVIDER will reimburse the CARD HOLDER, up to the amount established in his/her ASSISTANCE PLAN, for expenses arising from the purchase of basic necessity items such as:

- a) **personal hygiene items:** toothbrush, toothpaste, sanitary towels, shaving cream, deodorant, razor (not electric), hairbrush, shampoo, hair conditioner, bath soap, moisturizer.
- b) **clothing:** underwear, socks, pajamas, pants, shirts, skirts, dresses, shorts, sweater, coat and / or jacket.
- c) **shoes:** tennis shoes, sandals, boots and / or dress shoes, (this list is limitative and not enunciative).

made between the moment of notification of missing luggage and until the luggage has been returned by the airline. Should the lost luggage not be found after thirty-six (36) hours from the time of flight arrival and from the time the Alarm Center of the PROVIDER was informed of the loss, the CARD HOLDER may receive an additional amount up to the maximum amount established within the ASSISTANCE PLAN purchased.

To obtain this benefit, the CARD HOLDER must have contacted the Alarm Center of the PROVIDER within six (6) hours from the flight arrival and once again after thirty-six (36) hours from the flight arrival and from the time the CARD HOLDER contacted the Alarm Center of the PROVIDER to inform the loss and to request authorization. To obtain reimbursement, the CARD HOLDER must submit evidence of the date and time the airline returned the found luggage.

#### **Restrictions:**

The following items will not be considered part of this benefit: medicines, skin creams, makeup, sunscreens, swimsuits, caps, hats, sunglasses, accessories, perfumes, scarves, pashminas and accessories, watches, chargers, connecting

cables, suitcases, bags, wallets, technology items, sports clothing, food and / or transfers. This benefit will not apply in the event of loss of luggage during the return trip to the Country of permanent residence of the CARD HOLDER or country of issuance of the VOUCHER/CERTIFICATE.

This benefit will be rendered only if the loss of luggage has taken place in a transit city at least 100 km away from the permanent place of residence of the CARD HOLDER. The CARD HOLDER will not be entitled to this benefit when travelling with a ticket subject to seat availability and to a destination within the country where the VOUCHER was issued, and this service will not be rendered at the final destination of the trip.

#### IV (20.a) Compensation for luggage looting / damage. (This benefit applies only to previously specified agreements)

##### **1. VALIDITY**

This insurance against looting is valid only for the travel period, up to an insured amount of US \$ 300.00 for all bags and is valid only on international travel. If the looting occurs on a domestic flight, the Provider will be exempt from any responsibility.

##### **CONCEPTS:**

**LUGGAGE:** Property owned by the INSURED, personal items he carries for the trip inside his luggage.

**LOOTING:** Burglary, theft or seizure without just cause, illegal and indiscriminate, of goods contained in one or more suitcases.

**AIRLINE:** company legally constituted and authorized to provide public service of air transportation to passengers, with established routes, and subject to regular itineraries using aircraft and whose flights are made between legally established land airports.

##### **PROTECTED PROPERTY**

Jewelry, watches, gems, skins, sunglasses, cameras and photographic equipment, camcorders, sports equipment, computers, radios and other electronic items inside the CARD HOLDER's suitcases, whose unit value or per game is less than or equivalent to \$ 5,000.00 MN (domestic currency)

Protected property will only be covered in cases where damage or partial loss against the luggage has been generated while the luggage was in the custody of the Airline. For the purposes of these General Conditions, the luggage enters the Custody of the Airline from the moment the INSURED documents the luggage at the airport counter and ends at the moment the INSURED arrives on land and takes custody and control of his luggage.

##### **LOOTING**

Proven direct damage or partial loss of personal property included in the PROTECTED PROPERTY section, caused by the looting or pillage of each suitcase

covered by the insurance, as long as they are in the custody of the Airline, and have been duly documented by the INSURED, and the Airline has provided the corresponding receipt for the suitcase.

#### **EXCLUDED PROPERTY**

- Luggage sent before the effective date, or the departure of the INSURED.
- Tickets, passports, minutes and any type of personal document, cash, credit / debit cards or payment cards, negotiable securities, traveler's checks, prepaid coupons, event tickets, gold, stamps and keys.
- Pets or any type of animal.
- Any type of mobility device that by its nature means it should not be contained in a suitcase.
- Glasses and contact lenses.
- Items that are presumed for resale and / or trade, unless proven otherwise.

#### **COVERAGE EXCLUSIONS**

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will not be liable in any case under the following circumstances:

- Looting involves people for whom the INSURED is civilly liable.
- The CARD HOLDER is an official or employee or crewmember of the means of transport that originated the event.
- Retention of items or seizing of luggage by customs or other government authorities.
- Losses are caused directly by strikers or people who take part in riots, civil disorders, popular uprisings, or vandalism, during the performance of such acts.
- Destruction of property, expropriation, requisition, confiscation, seizure for acts of legally recognized authority when performing their duties.
- Losses directly caused by looting or theft that are carried out during or after the occurrence of any meteorological or seismic phenomenon, nuclear reaction or radioactive contamination.
- Activities and operations of war declared or not, foreign enemy invasion, war, revolution, rebellion, insurrection, suspension of guarantees or events that give rise to these situations of fact or law.
- Materials or workmanship defects.
- Loss or damage caused by natural wear, depreciation, deterioration due to climatic conditions, vermin, any cleaning, repair or restoration process, mechanical or electrical breakage or liquid damage.
- Damage caused by dust, spillage of liquids or perishable goods that are transported inside the luggage.
- If, at the time of an indemnifiable accident under this Document, the User does not keep in his possession the supporting documents that allow to prove and determine the amount of luggage in his custody.
- When the User intentionally causes or provokes an event that gives rise to the need to provide any of the Services

## **COMPENSATION**

The company will pay in full the amount of the damages suffered and proven, or partial losses proven, of personal property owned by the INSURED, contained in his suitcase, caused by looting, up to an amount of (US \$ 300.00 -global amount insured for all suitcases) The quantification of the damage or loss may not exceed the current market value of the assets when the accident occurs. This Service will be provided with a limit of 1 (one) event while the Service is in effect.

In case of luggage looting, follow these instructions:

1. Immediately after the luggage looting is verified, go to the airline or responsible person within the same premises where the luggage arrives, and request and complete the P.I.R.
2. Contact the PROVIDER Alarm Center by telephone, to notify the theft and / or damage of your belongings, indicating the number of the P.I.R. provided by the airline no later than 24 hours after the arrival of the flight.

Upon returning to your home country and once the event has been reported to the airline, submit the following documentation to the COMPANY's offices:

1. User claim letter indicating how and where the incident occurred, this letter must include:
  - a. Username
  - b. Flight number
  - c. Departure and arrival airport
  - d. Arrival time to destination
  - e. List of the Stolen or Looted Assets, in the most detailed and exact way possible, which were the affected Assets, as well as their value, considering the real value of said assets at the time of the incident.
  - f. Bank, account holder's name, bank account number, account pin to make the payment by transfer (if applicable)
2. Proof of purchase of insurance
3. P.I.R. form (Property Irregularity Report)
4. Copy of Passport or official User ID.
5. Copy of boarding tickets and luggage registration tickets to the airline.
6. Copy of the report made with the airline (the claim must be made before leaving the airport.
6. Minutes and copies certified by and before the Public Prosecutor's Office or by any other local authority that had intervened in the investigation.
3. If available, a detailed list of all the coverage or insurance that exists on the assets.
4. Purchase, sale or referral notes, receipts or invoices or appraisal documents or any other documents that serve to support your claim and prove the existence and ownership of the property.

## **IV. (20b) Compensation for total damage to luggage**

If the Beneficiary's suitcases suffered any kind of damage that exposes the elements that are inside, as well as the violation of their locks with the same effects, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will grant the beneficiary the amount indicated according to the ceiling of the contracted product.

To make this benefit effective, it must be verified that the breakage has occurred between the moment the luggage is shipped and the moment it must be delivered to the Beneficiary upon disembarking and must have been reported to the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION Alarm Center within 24 hours after the incident. The Beneficiary must also submit to TERRAWIND GLOBAL PROTECTION proof of the complaint filed with the airline or cruise ship company, and the original receipts for the repair or replacement of the luggage.

**Note: baggage damage compensation applies for package or cargo and not per person.**

#### IV. (21) Transfer of Funds and Bail money:

During the trip and in case of urgent and unforeseen need, the PROVIDER will arrange the transfer of money to the CARD HOLDER in the country where he/she is, from a prior deposit in the PROVIDER's office, up to the limit specified in the ASSISTANCE PLAN purchased. This benefit will be rendered only once during the validity of the CARD. Should the CARD HOLDER be incarcerated because of a traffic accident, the PROVIDER will arrange the transfer of amounts of money specified in the ASSISTANCE PLAN to pay bail, from a prior deposit of the amount requested in the PROVIDER's office, at the CARD HOLDER's expense.

#### IV. (22) Legal Assistance in Case of Traffic Accident:

Should the CARD HOLDER be found liable and charged for a traffic accident, the PROVIDER will pay for all expenses arising from the defense of the CARD HOLDER up to the maximum amount specified in the ASSISTANCE PLAN purchased.

#### IV. (23) INSURANCE

Some plans have included the following insurance at no additional cost to the CARD HOLDER:

##### a) ACCIDENTAL DEATH AND / OR PERMANENT DISABILITY CAUSED BY ACCIDENT

The CARD HOLDER is automatically insured by the PROVIDER against accidental death and/or dismemberment and at no additional cost. This benefit has been contracted with the insurance company indicated in this COVERAGE. The insurance policy for Personal Accidents is subject to its own particular and general conditions and it is available to any interested parties at the offices of the insurance company and the offices of TERRAWIND REPS, as well as the website: [www.twglobalprotection.com/asistencia](http://www.twglobalprotection.com/asistencia)

The Accidental Death and/or dismemberment benefit has an aggregate limit for catastrophic disaster (regardless of the number of beneficiaries) of USD 5,000,000.00 (five million) per event. This amount will be distributed among the total number of CARD HOLDERS who died in the event. In no case will the amount

payable to the beneficiaries of each CARD HOLDER be higher than the amount purchased by the CARD HOLDER.

Age limits: Older than 12 years of age and younger than 86 years of age.

SPECIFIC EXCLUSIONS: (1): Accidents that have taken place on non-regular flights that are not operated by duly authorized and ruled commercial airlines.

This insurance is excluded in some TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLANS. The CARD HOLDER should check the characteristics of the ASSISTANCE PLAN in the VOUCHER purchased. If the VOUCHER does not contain information about this service is because the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION ASSISTANCE PLAN does not cover or offer said service.

#### b) ACCIDENTAL DEATH IN PUBLIC TRANSPORT

With the purchase of non-medical coverage, TERRAWIND offers the beneficiaries of the plans that it specifies, life insurance for accidental death in public transport, which must be specified in the benefits of the plan. The amount of said insurance is determined in terms of quantity and applicability within the coverage of each Plan. This benefit is always given, as long as the plan is valid and the beneficiary is to make a trip abroad on public transport, and during the trip, and suffers an accident and dies as a result of it, directly and independently of all the others. Causes.

Accidental loss of life covered here will be compensated if they have occurred in the following specified circumstances:

- While traveling as a passenger, and not as a pilot or driver or crew member, inside or boarding or descending any type of air, land and water transportation that operates as licensed public transportation current and valid.
- When, due to an accident covered by this policy, the owner of the plan is exposed
- inevitably to natural elements and, as a result of said exposure, suffers death during the trip, they will be covered by this policy. Such accidental loss of life will be compensated, if the owner's body has not been found one year after the disappearance, sinking or wreck of the vehicle in which the owner was at the time of the accident; the owner will be presumed to have suffered loss of life as a result of bodily injury caused by an accident at the time of such disappearance, sinking or shipwreck.

It is expressly understood by the parties that this accidental death coverage will not be construed to cover disability during the period of validity and also interprets as the right to receive an additional amount to the sum insured in the policy per case and individual.

Any bodily injury caused directly or indirectly by:

- a. progressive degenerative condition or process for any reason or natural cause of the person.
- b. disease, infection or related, unless the direct cause of accidental bodily injury.
- c. Any amount in excess of the plan's coverage amount.

To file a claim, the members and representatives of the beneficiary's family must communicate the claim within 72 hours to the Emergency Management Center.

c) **CIVIL LIABILITY INSURANCE**

The PROVIDER provides CARD HOLDERS of some of its Assistance Plans, a Third-Party Civil Liability Insurance. This insurance is contracted with the insurance company indicated in the present COVERAGE and protects to the maximum contract amount. This Third-Party Civil Liability Insurance is subject to its own particular and general conditions. Its text is available to all interested parties at the offices of the respective insurer.

Type of Coverage is based on occurrence and according to AMIS / CNSF (Mexican Association of Insurance Institutions / National Commission of Insurance and Bonds) text and according to the General Civil Liability Insurance conditions and additional coverage.

Civil Liability during Travel: Hiring of this coverage protects to the limit insured for amounts that the insured gets to be legally bound to pay, be it reparations by virtue of physical injury or death of third parties or damage to property of others caused by his/her unintentional act or omission during a covered trip that takes place during the term of this insurance.

Special Conditions: In the event of a car accident or damage to rented property, the coverage limit is up to USD 3,000. Additionally, the insured shall not make any admission of liability, offer, promise or payment without prior written consent of the provider.

d) **FIRE AND THEFT AT PERMANENT PLACE OF RESIDENCE.**

Coverage is applicable to the permanent home of the head of the family in an individual international plan.

Fire: Assets covered. The overall content of private rooms located in Mexico, owned by the passenger who hires his/her trip through the PROVIDER during the time of his/her international travel, against loss or damage caused by risks listed in the insurance policy.

Covered risk: Fire and/or lightning. Up to 1,250 USD. Violent robbery and/or assault: All belongings of the Insured or any permanent member of his/her family, household employee, or guests not paying room and board, if they are in the property. Up to 625 USD.

Deductible: 10% of the insured amount contracted

#### **IV. (24) Chronic or Pre-existing illnesses:**

The PROVIDER will be in charge up to the limit specified in the ASSISTANCE PLAN and detailed in the CERTIFICATE or VOUCHER, only the expenses of the initial medical care derived from a chronic or pre-existing condition, congenital or recurrent, - known or not by the CARD HOLDER who has developed an episode of crisis during the trip, except for follow-ups and controls of previous treatments or check-ups. The PROVIDER will not be responsible for any medication or treatment of such chronic or pre-existing conditions within this coverage.

In the specific case of renal and vesicular affection, the PROVIDER will bear the cost of the assistance up to USD 10,000.00 as long as the condition is unknown to the CARD HOLDER at the time of the event.

### (24b) Product / Upgrade - Medical Assistance for pre-existing conditions:

If the CARD HOLDER suffered from a pre-existing or chronic illness at the beginning of his trip abroad, even if it was unknown to him, as established in these General Conditions, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION is automatically exempt from providing the services or assistance for which is liable, based on the assistance plan acquired. However, exceptionally and only in those cases that are expressly decided, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will assume the charges for medical assistance for pre-existing or chronic illness in favor of the CARD HOLDER up to a maximum of the amount determined in the respective acquired plan. In these cases, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will recognize the first clinical consultation in which the pre-existence of the disease is determined up to the amounts determined in the respective Summary of Benefits Table.

Acute episode or unpredictable event, decompensation of known chronic and / or preexisting diseases, hidden or previously asymptomatic.

This coverage is provided exclusively for primary medical care of an acute episode, or in case of unpredictable event, with the superior coverage specified by the contracted plan, the emergency must require assistance during the trip and cannot be postponed until the return to the country of residence, the Emergency Management Center reserves the right to decide the most appropriate treatment among those proposed by medical personnel and / or repatriation to their country of residence.

Repatriation will be a solution in cases where treatments require long-term evolution, scheduled surgeries or non-urgent surgeries, THE CARD HOLDER is obliged to accept this solution, losing all the benefits offered by the assistance plan if he rejects this solution.

Excluded from this benefit are the initiation or continuation of treatments, diagnostic procedures, research, or diagnostic and therapeutic behavior, which are not related to the acute and unplanned episode.

All diseases related to sexual transmission are excluded from this coverage, including, but not limited to syphilis, gonorrhoea, genital herpes, chlamydia, human papillomavirus, trichomonas vaginalis, trichomoniasis, human immunodeficiency virus (HIV), the syndrome of acquired immunodeficiency (AIDS), among others. Likewise, dialysis procedures, transplants, oncology and psychiatric treatment, hearing aids, glasses, contact lenses, dental bridges, pacemakers, implantable defibrillators, respirators for external patients, implantable devices, specific disposable equipment, etc. diseases caused by the ingestion of drugs, narcotics, medicines that are taken reliably without a prescription, alcoholism, etc.

Obligations of the CARD HOLDER:

1. The CARD HOLDER must follow all medical instructions given by the treating physician assigned by TERRAWIND GLOBAL PROTECTION and take all medications as prescribed and necessary.
2. If the CARD HOLDER is interested in contracting a plan that includes emergency coverage for pre-existing medical condition TERRAWIND GLOBAL PROTECTION, and suffers any (s) of the following conditions: heart disease, chronic lung disease and / or liver disease chronic, the CARDHOLDER should consult his personal doctor in his country of origin before starting the trip, and obtain a written confirmation that he is able to travel for all the planned days, the desired destination and that his condition is not an inconvenience to all scheduled activities.
3. The CARD HOLDER cannot start the trip after receiving a terminal diagnosis.
4. In order to access this coverage, the CARD HOLDER must have been stable for more than 12 months.
5. If it is determined that the reason for the trip was treatment abroad for a chronic or pre-existing condition, the Emergency Management Center will deny coverage.

**Note: the age limit to access the pre-existing condition medical assistance benefit by upgrade is 74 years of age.**

#### IV. (25) Franchise or Deductible (U.S. \$) / Kilometer Franchise (km):

- When a franchise deductible has been established for a product, the CARD HOLDER shall bear the cost of the franchise or deductible (amount the card holder must pay if they require assistance, when the plan so specifies). If the PROVIDER's assistance services are used a second time for an event not related to the first event, the CARD HOLDER shall assume the cost of the new franchise or deductible at the moment of receiving treatment.
- If the product acquired has a kilometer franchise/deductible, the CARD HOLDER may not use the assistance services when the distance between his place of permanent residence and the place where he seeks assistance is less than the kilometer franchise (Specified in the VOUCHER/CERTIFICATE in Km).

#### IV. (26) Multiple trip Annual and long stay plans (for a validity period over two months)

Multiple trip Annual ASSISTANCE PLANS will be valid for 365 days. However, the CARD HOLDER may not remain abroad for more than 90, 60, 45 or 30 days, per trip during the validity of the plan, as indicated under the ASSISTANCE PLAN purchased, except for Long Stay Special ASSISTANCE PLANS. Once this period has elapsed, the CARD HOLDER will not be entitled to any assistance services under the ASSISTANCE PLAN purchased. The CARD HOLDER will be required by the Alarm Center of the PROVIDER to submit a copy of his passport by fax, demonstrating the date of departure from his country of permanent residence or the date of entrance to the country where medical assistance is required.

#### IV. (27) Repatriation due to the bankruptcy of the airline

In the event of bankruptcy or ceasing of operations of the airline or Tour Operator after the beginning of the trip, and as long as no private or public agency has the obligation to take charge of the return of passengers to their country of origin, the PROVIDER will arrange and provide the CARD HOLDER with a return ticket in tourist class to his country of origin.

#### IV. (28) Administrative repatriation

In the event the CARD HOLDER, for any reason, is deported from the country to which he traveled, during the validity period of the VOUCHER, the PROVIDER will supply, at request of the authorities, an economy class return ticket. The CARD HOLDER will return the ticket he possesses to the PROVIDER, properly endorsed, without further compensation.

#### IV. (29) Sports Insurance / Multisports / Snow Care.

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will cover the care costs resulting from accidents that occurred in recreational practice or in professional competition according to the coverage acquired (up to the limit of your medical coverage contracted without exceeding USD 100,000) of the following sports:

Practice of amateur sports: All Amateur sports practice except in competitions. Provides coverage of equestrian sports, snow sports, team sports (soccer, basketball, volleyball), strength sports, winter sports, martial arts, shooting championships sport practiced in regulated ranges; Water sports, skiing, surfing, recreational kitesurfing, recreational diving (up to 15 meters), swimming, skating, snowboarding, when practiced as amateur activities.

Coverage for amateur sports applies to professional athletes when they are members of a federation, only in cases of accidents caused by the practice of winter sports on authorized tracks.

##### (29.1) Upgrades and categories 2,3 & 4

Sports practice competition, training and / or professionals, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will cover the care costs resulting from accidents according to the coverage acquired (up to the limit of your medical coverage contracted without exceeding USD 100,000) of the following sports according to the chosen category:

1. Category 2: Water skiing, soccer, track speed cycling, curling, ice skating, boating on English channels, autonomous diving (up to 30 meters maximum), marathon, artistic gymnastics, pony trekking, parascending, roller hockey, Free horseback riding, ice skating, field hockey, boating levels 3 and 4, deep sea fishing.

##### **Full list category 2**

Angling in Deep Waters, Archery, Artistic Gymnastics, Athletics, Badminton, Baseball, Basketball, Bird Watching, Bird watching, Bocce Ball, Bodybuilding, Bowling, British Canoeing, Camping, Chess, Classical Dance, Cricket,

Crochet, Cross Country Running, Cycling, Darts, Dog Training, Field Hockey, Figure Skating, Fishing, Foosball, Free Riding, Gateball, Golf, Gymnastics, Handball, Horseback Riding, Horseshoes, Ice Skating, Indoor football, Indoor soccer, Inline Skating, Jump, Roping, Kayaking, Lacrosse, Marathons, Medicine Ball, Model Flying, Modern Dance, Netball, Paddle Ball, Paint ball, Parasailing, Pétanque, Pony Trekking, Pool Billiards, Power Walking, Racket ball, Rhythmic gymnastics, Roller Hockey, Roller Skating, Scuba Diving, Shuffleboard, Snooker, Soccer, Softball, Sprint Running, Squash, Swimming, Synchronized Swimming, Table Tennis, Tchoukball, Tennis, Track and Field, Track cycling, Trekking (low mountain) Up to 1000 m, Tug of War, Ultimate, Volleyball, Water Polo, Water Skiing, Wheelchair Basketball, Wushu and Yoga.

1. Category 3: Martial arts, skiing, Welsh football, American football, ice hockey, ice speed skating, short track speed skating, tobogganing, mountaineering, mountaineering, bobsleigh, mountaineering, roller derby, heli-skiing, Equestrian jumping, horse-racing, horse-riding competition, trampoline gymnastics, rafting levels 4 and 5.

#### **Full list category 3**

American Football, Aqua bike, Bobsleigh, Boomerang, Cheerleading, Climbing, Competition Riding, Curling, Diving, Duatlon, Equestrian, Fencing, Flag Football, Gymnastics trampoline, Hockey, Horse Racing, Hunting, Ice Hockey, Jai Alai, Jet Ski, Karting, Kneeboarding, Land Sailing, Log Rolling, Long Jump, Martial Arts, Mountain Biking, Mountaineering and Climbing, River Rafting, Road Cycling, Roller Derby, Rowing, Sailing, Shot Put, Show Jumping, Skateboarding, Skiing, Speed Skating, Sport Fishing, Street Dance, Tobogoning, Trampolining, Tree Topping, Trekking (half mountain) From 1000 m up to 1500 m, Underwater hockey, Water Snorkeling, Water Tubing and Welsh Football.

1. Category 4: Skydiving, paragliding, acrobatic skiing, alpine skiing, cross-country skiing, luge, off-piste skiing, rafting above level 5, boating level 5, ice mountain climbing, motorcycling, motoring, rugby, BMX.

#### **Full list category 4**

Aerial Dance (acrobatics on canvas or aerial gymnastics), Aerobic Skiing, Aquatics, ATV, Automobile Racing, Biathlon, BMX, Boxing, Bull Fighting, Bungee Jumping, Canoeing, Canopy, Canyoning, Caving, Cross Country Skiing, CrossFit, Decathlon, Dog Sledding, Down Hill Skiing, Downhill roller, Caving, Greco-Roman wrestling, Hang Gliding, Heli Skiing, High Jump, Hiking, Hot Air Ballooning, Ice Climbing, Judo, Karate, Luge, Modern Pentathlon, Motocross, Motorcycle Racing, Motorcycling, MTB cycling, Nautical motorcycle, Off-track skiing, For Gliding, Parachuting, Sports Center Deaf, Rafting, Rifle Shooting, Rock Climbing, Rodeo Riding, Rugby, Rustiqueo, Skeet Shooting, Skeleton, Skydiving, Snow Biking, Snow Boarding, Snow Sledding, Snowshoeing, Sombo, Speleology, Sport's shot, Stunt Plane Flying, Sumo Wrestling, Surfing, Taekwondo, Trail running, Trekking (high

mountain) From 1500 m up to 2500 m, Triathlon, Ultra trail, Weight Lifting, White Water Rafting, Windsurfing, Wrestling and Yachting.

**NOTE: the age limit for category 2, 3 and 4 sports are a minimum of 10 years and a maximum of 70 years of age. (People who live from the practice of their sport without another professional activity are considered professional athletes)**

**(29.a) Trip interruption benefit:** In the event of accident or illness when the repatriation of the CARD HOLDER becomes necessary, or if the Medical Department of the PROVIDER believes that the CARD HOLDER must be on bed rest, the PROVIDER will reimburse prorata temporis (after auditing the original proof documents), Ski Pass expenses, sports lessons, or the rental of sports material up to the maximum amount of US\$300.

**(29.b) Search and rescue expenses:**

The PROVIDER will be responsible for a maximum amount of US\$ 1,000 for the expenses of search and rescue operations including helicopter or airplane at the moment of organizing the rescue of the CARD HOLDER, resulting from the practice of an amateur sport, up to the limit indicated in the contracted assistance plan.

Maximum age limit: 70 years plus 364 days at the time of effective date.

#### **IV. (30) Medical assistance in Cruise ships IN CASE OF ILLNESS OR ACCIDENT**

Because it is a medical assistance on a ship The CARD HOLDER is empowered to contract the assistance services necessary within the ship. He must communicate as soon as possible with the PROVIDER's Alarm Center in order to inform the case for an assessment of refund.

No further reimbursement requests will be accepted without justification. The CARD HOLDER will not be entitled to this benefit if the term/validity of the VOUCHER has expired.

Reimbursement of medical expenses must be requested by the CARD HOLDER at return and upon submitting the prescription and original receipts. The PROVIDER will only cover medical expenses for accident or illness up to the maximum limit specified in the Particular Benefits of the ASSISTANCE PLAN

#### **IV. PET HOTEL**

Pet boarding service in the client's country of residence when the owner is outside the national territory and for the days hired in the assistance, and in no case exceeding the cumulative 30 calendar days per year and / or per event. The benefits of this coverage may vary depending on the country where you purchased it, check your CERTIFICATE OR VOUCHER and / or with your travel advisor.

For purposes of these general terms of service, Pets must be understood only as Dogs and Cats, which are not described in the exclusions for this service.

1. Requirements for pet admission:

- a. Only dogs and cats will be admitted.
- b. That the pet is at least four months old and not older than eight years.
- c. The owner of the pet must submit the complete and current vaccination card, in case of being pets under one year, the template with the respective booster vaccines must be submitted.
- d. The pet must not present any disease.
- e. The pet must be wormed, internally and externally at the time of reception.
- f. Bring enough food for the days of stay at the pet hotel.
- g. The pet must not exceed 55 kilograms of weight.
- h. Only one pet per person.

2. Particular exclusions for this benefit:

- i. Pets that because of their breed or condition are considered aggressive or that are not sociable with other pets or human beings.
- ii. Pets that, upon receipt, become ill.
- iii. Pets in medical treatment.
- iv. Pets under four months and over eight years of age.
- v. Pets that do not have the full and current vaccination card.
- vi. Pets will not be admitted if at the time of receipt, their owner does not provide enough food for their maintenance during the pet's stay.
- vii. Pets weighing more than 55 kilograms will not be admitted.
- viii. Other exclusions mentioned in the main contract may apply.

#### IV. Medical care for pregnant women in case of complications up to the 26th week of gestation

The CARD HOLDER will be entitled to medical assistance in case of complications arising from pregnancy until week 26 of pregnancy up to a maximum USD 10,000.00.

**Note: In case the CARD HOLDER requires medical assistance in case of complications arising from pregnancy after week 26 and until week 32 of pregnancy, CARD HOLDER must purchase the upgrade of Baby on board.**

Age limit: 45 years

#### PARTICULAR EXCLUSIONS

Treatment for the following events are expressly excluded from this assistance, both in case of illness or accident:

- Outpatient controls linked to the normal course of pregnancy, both consultation and medical studies related to deliveries or caesarean sections

in the normal course in term. (A pregnancy in term is understood as one developed in time and in a normal or expected way)

- Induced abortions.
- Medical and other expenses related to the newborn infant, (by way of example, and not as a limitation) care of the newborn, feeding of the newborn, care of the newborn, etc.)

### (32) Baby on board (Medical assistance for pregnant women)

The CARD HOLDER will be entitled to medical assistance in case of complications arising from pregnancy after week 26 and until week 32 of pregnancy up to a maximum USD 10,000.00.

Age limit: 45 years

### PARTICULAR EXCLUSIONS

Treatment for the following events are expressly excluded from this assistance, both in case of illness or accident:

- Outpatient controls linked to the normal course of pregnancy, both consultation and medical studies related to deliveries or caesarean sections in the normal course in term. (A pregnancy in term is understood as one developed in time and in a normal or expected way)
- Induced abortions.
- Medical and other expenses related to the newborn infant, (by way of example, and not as a limitation) care of the newborn, feeding of the newborn, care of the newborn, etc.)

### IV. (33) MATERIAL DAMAGE TO ELECTRONIC EQUIPMENT

Mobile and / or portable equipment such as cell phones, laptops, electronic tablets, cameras and video cameras, MP3 audio players and GPS tracking system. Properties of the clients of the insured who have contracted this coverage within the route of their trip.

This benefit applies to equipment. Once the service has been contracted, it will be necessary to provide us with Brand, Model and serial number of the equipment to be insured and the information must be registered in your voucher.

**Note: To access this benefit, the passenger must have registered his electronic equipment 24 hours before the validity of the CERTIFICATE or VOUCHER in the following link: <https://www.twglobalprotection.com/electronicos/>**

### COVERAGES

The losses and / or material damages, which occur suddenly and unexpectedly, that make their repair or replacement necessary to leave them in conditions similar to those existing immediately before the incident occurs, are covered as a result of: Fire, direct impact of lightning, Implosion, explosion, firefighting.

Smoke, soot, liquid gases or corrosive dusts, action of water or moisture that does not come from the common atmospheric conditions of the region.

Short circuit, voltaic arc, magnetic field disturbances, voltage surge caused by lighting.

Loss or material damage caused by robbery with violence and / or assault. Robbery with violence will be understood as one perpetrated by any person and / or persons who, using violence, subtract the insured property, leave visible signs of violence in the insured. Assault will be understood as the one perpetrated using force or violence on people. (In both cases it is essential to file a complaint before the Public Ministry or police department within the first 24 hours of the event having occurred.) Land subsidence, landslide, rockfall, landslides that are not caused by earthquake or volcanic eruption, hail and frost.

**WITH DEDUCTIBLE:** Robbery with violence and Assault: 20% of the claim with a minimum of 10 days of general minimum wage in force in the federal district at the time of the incident.

Other risks: 20% of the claim with a minimum of 10 days of general minimum wage in force in the federal district at the time of the accident.

The value to reintegrating will be the value of the equipment in the second-hand market.

**EXCLUSIONS:**

- Technologically obsolete equipment and / or equipment without patents, homemade or assembled, that is, equipment that does not bear the manufacturer's brand that supports their integrity in terms of design and service.
- Equipment operating on or under water.
- Welded, patched or provisionally repaired equipment.
- External data carriers.
- Program under development or research. (Software)
- Equipment which lacks the protective measures recommended by the manufacturer is excluded.
- For mobile or portable equipment (NOT applicable: Falls, Robbery without violence, Theft, Mysterious Disappearance, Misplacement, Breach of Trust.
- Manufacturing defects, material defects, design defects or installation defects.
- Errors in handling, neglect, negligence, incompetence or bad intention of the insured's staff.
- Malicious acts and deception of third parties.
- Foreign objects that are introduced in the insured property.
- Damage or claims for viruses and / or similar.
- Claims for damage to the software or any damage that it could suffer.
- Other damages are not excluded in this policy.

#### IV. (34) Lost or Stolen Passport

To make this benefit effective, the event must have been reported to the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION Alarm Center within 24 hours after the incident. The Beneficiary must also submit to TERRAWIND GLOBAL PROTECTION

proof of complaint by the relevant authorities in the country of Origin as in destination country.

The PROVIDER will indemnify the Beneficiary who establishes the plan up to the limit indicated in the table of benefits, for the expenses caused by the replacement of his passport due to theft or loss abroad.

The police report must be filed within the first 24 hours of the event that occurred.

**Note: only the replacement cost of the passport is covered, it does not include expenses incurred in taxis, air tickets or any other expense other than the cost of the passport charged by the consulate or embassy in the destination country.**

#### IV. (35) Protected purchase.

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION has contracted a policy with an insurance company, through which the beneficiary will be compensated for the cost of their purchases made in the country of destination for the following electronic devices: photographic cameras, video cameras, smartphones, tablets and computers,

- Up to US \$ 250 for a valuable item, a game or a pair.
- Loss of medication or medical equipment deemed necessary and vital by the medical department to maintain the beneficiary's health.

To access this benefit, the beneficiary must submit the documents the Assistance Center considers necessary, including, but not limited to:

- a) Police complaints filed within 24 hours of the event, which proves the theft of electronic devices purchased in the country of destination.
- b) If the theft occurred in a hotel, the complaint filed by the administration of the hotel must be presented.
- c) Purchase invoice indicating the brand, reference, sale price to the public with due taxes, as well as the name and document of the Beneficiary, with a date posterior to the commencement of the trip and a date after the loss, robbery or theft.

#### EXCLUSIONS:

1. If the loss occurs while in custody of an airline or other means of transportation, it will not be covered.
2. Personal items or luggage that were stolen from a parked vehicle shall not be covered unless they were in the trunk of the car out of public view, and locked in the case of caravans, or if there is evidence that the theft was made with violence or using force.
3. Unattended luggage will not be covered unless it is in a hotel room and in a safe place and there must be evidence of forced and violent entry.
4. Wheelchairs, baby strollers, tricycles, bicycles, motorcycles and jet skis.
5. Contact lenses, dentures and hearing aids.
6. Stamps, documents, business goods and samples.

7. Custody or detention of the elements by customs authorities.
8. Cases in which the beneficiary does not take the necessary safety precautions.

#### IV. (36) PET ASSISTANCE EXPENSES

In case of accident and/or no pre-existing condition of the pet, (dogs and cats) TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will cover the costs of necessary veterinary care, such as consultations, medication, diagnostic tests or surgical interventions, among others, as long as it is a verifiable emergency.

Validity will be the same as that of the travel assistance voucher of the pet owner, for a maximum of 90 calendar days.

If your pet dies, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will cover the funeral repatriation by means of reimbursement, taking care of the expenses of: compulsory coffin for international transport, administrative procedures and transport of the body by the means that it deems most convenient, to the place of entry to the country of permanent residence of the pet owner, as shown in the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION assistance plan.

#### **PARTICULAR CONDITIONS**

- The pet is at least four months old and not older than eight years.
- The pet owner must present the complete and current vaccination card, understanding that he must prove that pets under one year of age have received their booster shots.
- At the time of travel the pet should not present any disease.
- The pet must be properly dewormed, internally and externally.
- Only one pet per person.

#### **EXCLUSIONS:**

- Controls, investigative exams, general medical consultations, medical studies, etc., that are not an emergency, will not be covered.
- Vaccines and / or deworming.
- Diseases resulting from the lack of deworming or vaccines.
- Pets in gestation.
- Pets that, at the time of the trip, are sick or under medical treatment.
- Pets under four months and over eight years.
- Pets that do not have a complete and current vaccination card.
- Pets that do not comply with the rules and legal requirements for international travel.

Reimbursement of the expenses incurred must be requested by the CARD HOLDER upon return of his trip. He must submit the medical report, immunization card and the corresponding payment vouchers.

TERRAWIND GLOBAL PROTECTION reserves the right to request additional documentation from the claimant if it is deemed necessary.

#### **Telephone medical orientation / videoconferencing.**

Beneficiaries of TERRAWIND GLOBAL PROTECTION may receive recommendations through a conference call and / or video conference (subject to availability) with a health professional who will provide guidance on what to do to relieve their symptoms, and according to his medical recommendation, will be assisted by house call doctor, in emergency centers or emergency rooms, according to the severity of the symptoms described.

#### **IV. Psychological assistance**

24-hour psychological support phone line for Beneficiaries who are suffering from a strong emotional tension that affects them during their trip. (Maximum 5 telephone inquiries)

In no case the support line may substitute the direct care of the Psychologist or Psychiatrist of the Beneficiaries, so it should not be used in any case to establish a diagnosis or self-medicate, having to consult with the referred professionals in each particular case.

**\*There are some agreements where the face-to-face psychological consultation is included for reimbursement, maximum 2 consultations.**

#### **IV. Compensation for damaged luggage**

If the CARD HOLDER's suitcases suffer any type of damage that exposes the elements that are inside, TERRAWIND GLOBAL PROTECTION will grant the beneficiary the sum indicated according to the ceilings of the contracted product.

To make this benefit effective, it must be verified that the breakage has occurred between the moment the luggage was shipped and the moment it must be delivered to the Beneficiary upon disembarking, must have been reported to the TERRAWIND GLOBAL PROTECTION Assistance Alarm Center within 24 hours after the incident and THE HOLDER must submit to TERRAWIND GLOBAL PROTECTION proof of the complaint filed with the regular commercial airline or cruise ship company (excluding charter flight) and the original receipts for the settlement of the breaks or replacement of luggage and photographs of them.

**Note: compensation for luggage damage applies per package or suitcase and not per person.**

#### **IV. ORTHOSIS AND PROSTHESIS**

If the Beneficiary suffers an accident during the international trip, and as long as it is previously authorized by the Medical Department of the Central Services, where the beneficiary requires immediate treatment, which cannot be deferred or postponed until the return to his country of origin, the costs of orthoses and prostheses will be considered up to the limit indicated in the benefit of the contracted plan, generated from the surgical intervention, which allow the user to overcome the acute and sudden event in international territory.

## ARTICLE V. General Exclusions

The following shall be expressly excluded from the assistance and benefits detailed in the ASSISTANCE PLAN to be rendered by the PROVIDER, under all circumstances in the cases or events detailed below:

1. All chronic, pre-existing, congenital or recurrent conditions-known or unknown to the CARD HOLDER- existing before the beginning of the trip and/or of the validity of the VOUCHER/CERTIFICATE, as well as its consequences and acute episodes (even when they appear for the first time during the trip), except as specified in clause (24), Chronic or pre-existing illnesses are including but not limited: kidney lithiasis, vesicle lithiasis, diabetes, phlebitis, deep venous thrombosis and ulcers of any kind of etiology. (this list is enunciative and not restrictive).
2. The diseases derived or due or consequent of the congenital deformities known or not by the CARD HOLDER
3. Diseases affecting the immunological system, both because of the disease or of the drugs used for treatment, oncology drugs, cardiovascular disorders, chronic respiratory illnesses, chronic kidney infections, hepatitis, any type of endemic, epidemic and/or pandemic diseases, etc., known or not by the CARD HOLDER.
4. All kinds of endemic, epidemic and/or pandemic diseases, etc., whether these are known or not by the CARD HOLDER.
5. Illnesses, ailments, injuries and their complications, resulting from the treatment or care given by persons or professionals not authorized by the Medical Department of the PROVIDER.
6. Homeopathic treatments, acupuncture, kinesio-therapy, thermal treatments, podiatry, etc.
7. Ailments, diseases, or injuries resulting from criminal actions or misdemeanors directly or indirectly caused by the actions of the CARD HOLDER.
8. Treatment of illnesses or pathological conditions caused by the intentional ingestion or administration of toxics (drugs), narcotics, or the use of medications without a doctor's prescription.
9. Expenses for prosthesis or similar, orthosis, synthesis or mechanical-help devices of any type, either of internal or external use, including but not limited to dental prosthesis, contact lenses, hearing aids, glasses, orthopedic devices, splints, crutches, wheelchairs, nebulizers, respirators, etc.
10. (This exclusion clause is valid except for the Multisport Special Assistance Plan). Accidents resulting from training, practice, or active participation in (professional or amateur) sports competitions as well as any events arising from the practice of hazardous sports, including but not limited to motorcycling, car racing, boxing, polo, water skiing, diving, hang-gliding, flights in any aircraft that is not commercial, parachuting, bungee jumping, kite surf, mountaineering, skiing, snowboarding and, in general, all winter sports.
11. Diagnosis, control, follow-up and treatment of pregnancy, childbirth, abortions and their consequences, except when they are consequence of an accident.

12. Mental illnesses of any sort, emotional and psychological disturbances, or treatments of any kind.
13. Illnesses, injuries or complications resulting from the use of alcohol or drugs of any nature.
14. Blood pressure control. Hypertension and hypotension, and any of their consequences
15. Auto-Immune Deficiency Syndrome, AIDS and HIV in any/all its forms, as well as its consequences. Venereal or sexually transmitted diseases, and/or any service, study and/or treatment performed without prior authorization from the PROVIDER.
16. Events that are consequence of the release of forces of nature, tsunamis, tremors, earthquakes, storms, hurricanes, cyclones, floods, nuclear radiation and radioactivity, epidemic outbreaks, as well as any other extraordinary phenomenon or event which, due to its proportions or gravity, may be considered a national disaster or catastrophe.
17. Suicide, suicide attempt or injuries intentionally provoked by the CARD HOLDER to self and/or his/her family, as well as any act of manifest irresponsibility or imprudence on the part of the CARD HOLDER and/or his companions.
18. Events derived from acts of war, terrorism or other serious disturbances of the public order.
19. The ill-intentioned and bad faith acts of the HOLDER or his representatives.
20. Intentional or bad faith actions of the CARD HOLDER or any of his Attorneys-in-fact. If it is confirmed the true purpose of the trip was the treatment abroad of an existing disease and that the current treatment is directly or indirectly related to pre-existing ailments, the PROVIDER will be released from its obligation to provide services. To such an end, the PROVIDER reserves the right to investigate the connection between the current event and prior ailments.
21. Injuries resulting from participating in wagers or fights.
22. Cancer and all its treatments.
23. Routine medical examinations, laboratory examinations for medical check-ups, diagnostic and or control examinations, laboratory or radiological examinations or other means, the purpose of which is to establish whether the illness is of pre-travel onset, such as radiology examinations, Doppler, magnetic resonance imaging, tomography, ultrasound, imaging, scanner of all kinds, etc. Medical examinations were performed to establish whether the ailment corresponds to a disease of pre-travel onset or not.
24. Osteosynthesis elements, such as screws, rods, plates and joint prostheses, as well as implants (permanent or temporary) are excluded from the benefits.
25. Treatments or procedures with heterologous grafts or transplants, as well as infiltrations of these modification materials and their procedures are excluded from benefit since these are not part of the treatment of an emergency.
26. Lesions to drivers or passengers caused by the unlicensed use of uninsured vehicles, including mopeds, autocycles and motorcycles without a helmet.
27. Expenses corresponding to public or private transportation or trips paid for by the CARD HOLDER or his companion from his hotel or place where he is to

- the hospital, or medical center, or doctor's office. Unless such expenses have been expressly authorized in written or verbal form by the Assistance Center.
28. Injuries from participating in bets or fights.
  29. Diagnosis and treatment of acne.
  30. Plastic surgeries and esthetic or rejuvenation treatments.
  31. Diseases, or indispositions resulting from menstrual disorders in women, such as advances or delays, as well as bleeding, flows and others.
  32. Tests and/or hospitalization for tests, stress tests, and every kind of preventive checkup.
  33. Services, supplies or treatments, including any period of hospitalization, which have not been recommended, approved and certified as Medically Necessary by the Doctor.
  34. Any type of hernia and its consequences.
  35. Kidnapping and/or kidnapping attempts.
  36. Risks resulting from situations not included under the definition of personal accident, such as injuries resulting, depending, predisposed or facilitated by repeated efforts or cumulative micro traumas, or which have a cause and effect relationship, as well as injuries classified as: lesions due to repetitive strain, work-related musculoskeletal disorders, continuous or cumulative trauma disorders, or similar, as well as their consequences, treatments and post treatments, including surgeries at any time.
  37. The situations recognized or equated by the official bodies of social action or similar, to disability by work accident, in which the event causing the injury does not fit entirely into the characterization of disability by personal accident and in general, any derivation linked to work accidents, in places of performance and occupational diseases is excluded.
  38. Professional Risks: If the CARD HOLDER's trip involves the execution of works or tasks which entail a professional risk. In every case, the services described in the General Conditions of the PROVIDER will be complementary to those that have to be provided by assistance and insurance entities according to the industrial and professional risk security regulations that apply in the country where the illness or accident takes place.
  39. Accidents occurred while the insured is in the service of the armed forces, naval, air, police or any other state security agency.
  40. Illegal labor or illegal immigration status of the CARD HOLDER. Occupational hazards: If the reason for the CARD HOLDER's trip was the execution of work or tasks that involve a professional risk. (In all cases the services described in these General Conditions will be complementary to those which must be provided by welfare and insurance entities according to the industrial safety and occupational risk regulations applicable in the country where the disease or accident occurs)
  41. Any expenses or medical assistance that has not been previously consulted and authorized by the Central Assistance
  42. Countries in civil or international war (including but not limited to: Afghanistan, Iraq, Sudan, Somalia, North Korea, etc.) are excluded from this coverage.
  43. Accidents arising from the use of aircraft, including helicopters, unless it is as a fare-paying passenger on an airline aircraft or in a flight company with due

- authorization for the frequent transportation of ticket-paying passengers or in a helicopter operating only between commercial airports or heliports and with due authorization for the frequent transportation of ticket-paying passengers.
44. Use of instruments of war and/or firearms.

## ARTICLE VI. Subrogation:

Up to the total amount of the sum reimbursed in fulfillment of its obligations under this General Conditions, the PROVIDER is automatically subrogated in the rights and actions that may correspond to the CARD HOLDER or his/her heirs against third parties, either individuals or legal entities, in connection with the event that caused the assistance rendered. In addition, the CARD HOLDER commits himself to return, on the spot, to the PROVIDER any amount he/she may have received from the person who caused the accident and/or from the Insurance Company as advance payments due to the final settlement to which the CARD HOLDER is entitled up to the responsibility limits assumed by the PROVIDER. Expressly comprehended by this subrogation are the rights and actions that may be exercised with respect to the following persons:

1. Third parties liable for traffic accidents.
2. Transportation companies in that which is related to the total or partial restitution of the price of tickets not used when the PROVIDER took on financial responsibility for the transfer of the CARD HOLDER or of his/her mortal remains. As a consequence, the CARD HOLDER irrevocably assigns to the PROVIDER the rights and actions included in this clause, committing himself to carry out all the legal actions that may be necessary and also to cooperate whenever required for the purpose of the subrogation hereby agreed upon. Upon refusal by the CARD HOLDER to cooperate or to subrogate such rights to the PROVIDER, the latter will automatically be released from the obligation to cover the expenses of the assistance provided.
3. Other companies covering the same risk.

## ARTICLE VII. Recourse

The PROVIDER reserves the right to demand the CARD HOLDER reimbursement of any expenses unduly incurred by the PROVIDER for the provision of services after the expiration of the VOUCHER/CERTIFICATE and/or not contemplated under this agreement. For collection purposes, a copy of receipts of payment made by the PROVIDER and the Specific Guarantees of the CARD will be sufficient and conclusive evidence.

## ARTICLE VIII. Exceptional Circumstances and/or Force Majeure Events

As specified within this travel assistance agreement, the PROVIDER is expressly released, exempt and excused from any of its obligations and liabilities in the event the CARD HOLDER suffers any damage or requires assistance as the consequence

and/or arising from fortuitous or force majeure events, such as, catastrophes, earthquakes, floods, storm, declared or undeclared international or civil war, rebellion, domestic unrest, actions of guerrillas or counter-guerrillas, hostilities, reprisals, conflicts, seizures, internal riots, strikes, popular movements, lock-out, acts of sabotage or terrorism, etc. as well as problems and/or delays resulting from the termination, interruption or suspension of communication services. When elements of this kind are involved, and once such an event is terminated, the PROVIDER will fulfill its commitments and obligations within the shortest possible time.

### ARTICLE IX. Liability

The PROVIDER will not be liable nor will compensate the CARD HOLDER for any damage, illness, infirmity or injuries caused by a professional who treated the CARD HOLDER at the CARD HOLDER's request, or for medical, legal or pharmacy assistance services rendered to the CARD HOLDER. The PROVIDER only coordinates and facilitates assistance services so that third party professionals render such services upon request. Thus, the PROVIDER will be released from liability for any of the circumstances above. In these cases, the people appointed by the PROVIDER will be deemed as agents of the CARD HOLDER without any action against the PROVIDER for such an appointment. The PROVIDER undertakes to provide a service but does not guarantee results.

### ARTICLE X. Competency/jurisdiction

The parties hereby expressly agree that any controversy arising in connection with the contractual relationship between the CARD HOLDER and the PROVIDER and/or any other legal claim, which may not be settled by the mutual agreement of the parties, will be submitted to the courts of the country of residence, expressly waiving any other jurisdiction that may apply.

### ARTICLE XI. Exemption from liability

The PROVIDER will not be responsible for any claims arising in connection with the relationship between the CARD HOLDER and the PROVIDER, after 365 calendar days following the occurrence of the event.

### ARTICLE XII. Exemption from responsibility of sales agents

The COMPANY's sales agents and/or representatives (travel agencies, tour operators, transportation companies and any other issuing agent) are not parties to this Travel Assistance Agreement and, consequently, are free of any responsibility pertaining to the purpose of this agreement.

### ARTICLE XIII. Reimbursement in the country of origin:

General provisions: For any type of reimbursement to apply, the CARD HOLDER must first contact for guidance on the documentation to be submitted and obtain authorization from the Alarm Center of the PROVIDER.

In case of an accident, illness or injuries, the CARD HOLDER may use, at no cost, the services of the professionals and/or medical facilities that are indicated and/or provided by the Alarm Center of the PROVIDER, within the limits and conditions established in this agreement.

If at the time of requesting assistance to the Alarm Center of the PROVIDER, a medical team that can provide care within a reasonable period is not immediately available in the location, the CARD HOLDER may use all the medical services that might be necessary. All such costs may be paid directly to the service provider and reimbursed to the CARD HOLDER, provided the following conditions are met.

**Conditions for reimbursement in the country of origin**

For the purposes of reimbursement, the cause of the assistance must not be included in the EXCLUSIONS clause.

The cost of services contracted must be in accordance with the prices and fees in effect in the country in which they were provided.

**Appropriate documentation:** The CARD HOLDER or the service provider, whatever the case, must submit original documentary evidence, invoices and receipts of payment of all expenses incurred for previously authorized services. The PROVIDER reserves the right to verify and audit the content of such documentation or request further explanations.

The documentation provided must be original and contain clinical history, diagnosis and medical prescription, a letter from the CARD HOLDER describing the event, and the original VOUCHER. Documentation and support necessary for evaluating reimbursement must be submitted to the PROVIDER's offices up to 12 months after the event occurred. Upon expiration of this period, the CARD HOLDER will not be entitled to reimbursement.

Reimbursement in foreign currency will follow applicable rules issued by the Central Bank and will be exchanged at the US dollar exchange rate applied when the VOUCHER was issued.

Effective payment will be made within 45 (forty-five) days from receipt of the complete documentation by the PROVIDER.

The guarantees of this contract have been subscribed by Underwriting Partner at Panamerican Life