

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS PRESTADOS POR PERVOLARE ASISTENCIA MÉDICA, JURÍDICA Y EN VIAJE. CONTRATO DE ADHESIÓN

PERVOLARE:

Las obligaciones de PERVOLARE, expresadas en el presente contrato de asistencia en viaje, sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la tarjeta de asistencia, siempre y cuando los síntomas derivados de éstas impidan la normal continuidad del viaje y la prestación de los servicios esté autorizada por la central de asistencia y el Departamento Médico de PERVOLARE, asegurando los servicios a nivel mundial excepto en el país de residencia.

Es obligación del TITULAR elegir el producto PERVOLARE de su preferencia, así como leer y aceptar los términos y condiciones aplicables al mismo expresadas en el presente contrato de adhesión en los cuales se encuentran las condiciones generales del servicio.

Al momento de adquirir la tarjeta de asistencia PERVOLARE, EL TITULAR está aceptando las condiciones generales incorporadas en este contrato de adhesión. (Leer atentamente dichas condiciones las cuales se encuentran publicadas en la página web).

Cuando en la tarjeta de asistencia sea adquirido mediante operador turístico, agencias de viajes, entre otros será obligación de la misma hacer entrega del presente contrato adhesión a su cliente final. PERVOLARE, se exonera de realizar algún pago o aplicar los beneficios, si este manifiesta no haber sido notificado en debida forma, por el operador turístico, agencia de viajes u otro agente con el cual adquirió la respectiva asistencia.

El presente contrato tiene vigencia exclusivamente, estableciendo la zona horaria de acuerdo al país donde se encuentre EL TITULAR al momento de requerir el servicio de asistencia y durante el tiempo de vigencia establecida en la tarjeta de asistencia adquirida.

CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA:

Para solicitar servicios de asistencia EL TITULAR deberá contactar a la central de asistencia de PERVOLARE tantas veces como asistencia requiera, mediante los canales de referenciados en su tarjeta de asistencia, indicando su nombre, número de la tarjeta impreso en su tarjeta de asistencia, vigencia, 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 de asistencia de PERVOLARE para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios complementarios, aunque estos hayan sido originados por la misma causa que el primer evento y aún en el caso de haber sido autorizado para tomar prestaciones por reembolso.

SOLICITUD DE RENOVACIÓN DE LA TARJETA:

El TITULAR podrá solicitar a la compañía con quién adquirió la tarjeta de asistencia una reemisión de una nueva tarjeta de asistencia en viaje.

La nueva vigencia de la tarjeta de asistencia será inmediatamente consecutiva a la fecha de finalización de la anterior tarjeta de asistencia y máximo hasta el período contratado, este no podrá ser utilizado bajo ningún concepto o circunstancia para, iniciar o continuar tratamientos y/o asistencias de afecciones médicas presentados o surgidas durante la vigencia de la tarjeta de asistencia anterior, aun cuando estos, estén siendo indicados o tratados por la central de asistencia o el equipo médico de PERVOLARE.

La nueva tarjeta de asistencia contará con un período de carencia de cinco (5) días calendarios contados a partir de la fecha de inicio de la tarjeta de asistencia.

Cuando la tarjeta de asistencia sea adquirida estando el TITULAR en destino y/o viaje se aplicará una carencia de 15 días para el tratamiento del COVID 19 incluyendo gastos de hotel y/o hospedaje.

Durante el tiempo de carencia, solo se atenderán síntomas o afecciones derivadas de accidentes hasta la estabilización de los síntomas hasta el tope máximo de los servicios.

PLANES Y SERVICIOS:

Todos los servicios de PERVOLARE estarán sujetos a los montos máximos establecidos en la tarjeta de asistencia, los beneficios adicionales que no se encuentren especificados en la tarjeta de asistencia no serán tomados por PERVOLARE para prestación de los servicios.

FINALIZACIÓN DE LA VIGENCIA:

La finalización de la vigencia de la tarjeta de asistencia implica automáticamente al cese de todos los servicios detallados en el contrato de servicios y en la tarjeta de asistencia, incluyendo aquellas asistencias iniciadas. Los servicios de la central de asistencia dejarán de tener validez a partir del momento en que EL TITULAR interrumpa de forma imprevista su viaje por cualquiera que sea la razón y regrese a su país de residencia habitual. Por lo cual, EL TITULAR perderá el derecho de solicitar reintegro por el tiempo no utilizado.

1. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PREVIA AL INICIO DE LA VIGENCIA

Para poder utilizar de una manera correcta nuestra asistencia, es importante la verificación de la siguiente información, la cual será obligación y recaerá única y exclusivamente sobre el TITULAR de la asistencia:

- 1.1. Que los datos de su tarjeta se encuentren correctos, tales como e-mail y teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, así también los nombres del TITULAR, las fechas de nacimiento, fechas de vigencia y el producto adquirido. Si hay errores en los datos, deberá comunicarse mediante correo electrónico con la compañía con la que contrató el servicio notificando la o las novedades encontradas.
- 1.2. EL TITULAR deberá leer las Instrucciones y Condiciones Generales de los Servicios de PERVOLARE y verificar que la tarjeta de asistencia, términos y condiciones indiquen las características del producto PERVOLARE elegido y adquirido por él. En caso de cualquier duda al respecto deberá comunicarse de inmediato con PERVOLARE

2. CÓMO COMUNICARSE CON PERVOLARE DURANTE SU VIAJE

- 2.1. En la tarjeta de asistencia se encuentra la lista de teléfonos de las centrales de asistencia de PERVOLARE en cada país y región.
- 2.2. Antes de llamar a la central de Asistencia de PERVOLARE, EL TITULAR debe tener a la mano la siguiente información:
 - Número de tarjeta impreso en la tarjeta de asistencia PERVOLARE.

- Ubicación georeferencial donde se encuentra EL TITULAR en el momento en que se presentó la emergencia.
- Número(s) de teléfono fijos o celulares, donde se pueda contactar de manera permanente al TITULAR mientras dure todo el evento de la asistencia.
- Correo electrónico y WhatsApp, la dirección del lugar donde se encuentra hospedado (domicilio, hotel, entre otros).
- Si la comunicación con la central de asistencia de PERVOLARE se hace imposible por dificultades o desperfectos en las líneas telefónicas, EL TITULAR podrá llamar a la central de asistencia del país más cercano al país de destino o, hacer contacto por WhatsApp o correo electrónico. Para tales efectos, EL TITULAR deberá consultar la página web:

3. CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJES

3.1. LAS PARTES SUSCRITAS

Entre los suscritos, PERVOLARE como prestador del servicio de asistencia internacional y quien adelante y para efectos del contrato se denomina PERVOLARE y quien además será el operador del servicio y el/la señor(a), xxxxxxxx identificado con el número de documento, con país de residencia, quien de ahora en adelante se denominará como EL TITULAR, quienes concurren de forma libre y voluntaria a la celebración del presente contrato al conocer las siguientes cláusulas.

Nota: Para los casos de personas menores de edad o con alguna discapacidad, los padres o tutores actuarán como representantes en nombre de ellos.

3.2. OBJETO

PERVOLARE se obliga con EL TITULAR a prestar los servicios de asistencia a los que se refieren las presentes condiciones. A EL TITULAR le corresponde el derecho de acceder a los servicios descritos en el mismo, en los términos expresados en este contrato.

Se deja expresa constancia y así lo acepta EL TITULAR de la tarjeta de asistencia, que los servicios de PERVOLARE no constituyen un seguro médico, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social, ni de medicina prepagada, ni de aseguradoras de riesgos laborales. Los servicios y prestaciones de PERVOLARE están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo, que no sean considerados como leves o catalogados de mínimo riesgo para la salud de EL TITULAR, por tanto, pueden ser atendidos por su seguro de salud en el país de residencia.

PERVOLARE asegura la prestación de los servicios de asistencia en el destino declarado por EL TITULAR a nivel mundial, cuando el evento ocurra en un país diferente al destino declarado (no país de residencia), PERVOLARE, se eximirá de la prestación de los servicios de asistencia.

El objeto de estos servicios es proporcionar a la asistencia de emergencia en las situaciones imprevistas surgidas como consecuencia de accidente o de enfermedad NO PREEXISTENTE, desde la fecha de inicio de vigencia de los servicios que son materia del presente contrato. La aplicación de dichas prestaciones, en los términos y condiciones contractualmente definidos, tienen como fin facilitar el retorno de EL TITULAR a su lugar de residencia permanente o habitual, para recibir en él y con cargo a su cobertura médica habitual, pública o privada, o a su propio costo el tratamiento apropiado a su condición de salud.

En ese sentido, para hacer uso de estas prerrogativas, el usuario acepta expresamente que la asistencia brindada es una obligación de medio y no de resultado, por lo que PERVOLARE queda exonerada de toda y cualquier responsabilidad derivada de una eventual impericia, negligencia o mala práctica de todos los profesionales, establecimientos y personas que presten sus servicios según corresponda en el requerido caso.

3.3. CAMBIOS

EL TITULAR tiene derecho a realizar como máximo 3 (tres) modificaciones a su tarjeta de asistencia tales como: cambio de fechas por los mismos días adquiridos originalmente, irregularidades en nombre de EL TITULAR, fecha de nacimiento, documento de identificación, contacto en caso de emergencia, números telefónicos, email y otros datos personales que apliquen. Debido a que la tarjeta de asistencia es personal e intransferible, no es causal de sustitución de un beneficiario por otro.

Cuando EL TITULAR excede el número de cambios permitidos, PERVOLARE cobrará el valor de 10 USD/EUR de acuerdo con el plan contratado por concepto de gastos administrativos.

EL TITULAR se obligará a solicitar con anticipación de mínimo 2 (dos) días hábiles al inicio de la vigencia de su tarjeta (fecha de salida), cualquier cambio de los servicios prestados por PERVOLARE. El cálculo de los días hábiles está sujeto a las determinaciones del país de origen de EL TITULAR.

Solo se aceptarán modificaciones que se soliciten con 3 días hábiles de anticipación antes del inicio de la vigencia la tarjeta de asistencia PERVOLARE, previa autorización y revisión de la solicitud por parte de la central de asistencia de PERVOLARE, la cual estará sujeta a pagos y penalidades por parte del EL TITULAR; sin derecho a compensación o disfrute de los días que estuvo activo el certificado, siempre y cuando la vigencia de la tarjeta de asistencia no haya finalizado y la activación se realice en único periodo; adicionalmente EL TITULAR se debe encontrar en el país de residencia u origen declarado en la tarjeta de asistencia.

PERVOLARE está en plena potestad de no prestar el servicio, cuando la tarjeta de asistencia no registre el pago respectivo con 24 (veinticuatro) horas de antelación a la fecha de vigencia (fecha de salida) indicada en el documento.

NOTA: En aquellos planes que establezcan el beneficio de “Modificación fugaz” el tiempo máximo de notificación para generar dicha modificación será de 24 horas antes del inicio de la tarjeta de asistencia; y para aquellos planes que no contemplen se aplicarán las condiciones generales además de un cobro de penalidades.

4. DEFINICIONES

Para todos los fines interpretativos, se deja constancia que en el presente contrato se entiende por:

- 4.1. **Accidente:** Se entiende por accidente todo daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad de EL TITULAR, causado por un agente extraño, fuera de su control, externo, violento y visible, así como que la lesión o dolencia resultante sea provocado directamente por tal agente en forma independiente de cualquier otra causa.
- 4.2. **Amateur:** Se define como la práctica de una actividad deportiva aficionada que se practica de manera no profesional, por placer y sin recibir dinero a cambio, dentro de este ítem

igualmente se excluyen las prácticas en locaciones especializadas o bajo la dirección de profesionales.

- 4.3. **Titular o Beneficiario:** Es la persona que ha contratado servicios de asistencia prestados por PERVOLARE, en los términos, condiciones y limitaciones establecidos en las condiciones generales y particulares que regulan la presente relación jurídica. En esa virtud, tiene un título o documento que lo identifica y acredita su derecho a recibir la asistencia contratada, cumpliendo con las obligaciones que según el caso le corresponden.
- 4.4. **Central de asistencia:** Departamento que coordina la prestación de los servicios adquiridos y/o requeridos por EL TITULAR, derivado de los servicios contratados con PERVOLARE.
- 4.5. **Centro asistencial:** Se refiere al edificio, locación, institución o lugar en donde EL TITULAR recibirá atención asistencial sanitaria; esta podría ser ambulatoria u hospitalaria.
- 4.6. **Tarjeta de asistencia:** Es el documento que certifica y describe los servicios contratados con PERVOLARE. Esta Tarjeta contiene los datos personales del TITULAR, el número de compra y el plan contratado, país de origen y destino, fechas de inicio y/o salida, fecha de terminación y/o retorno del viaje, así como los servicios, especificaciones y topes de esta.
- 4.7. **Circunstancias excepcionales:** Todas aquellas situaciones extraordinarias de presentación infrecuente, las cuales serán descritas más adelante en este mismo documento.
- 4.8. **Cobertura:** Son los servicios contratados por EL TITULAR a PERVOLARE, los cuales se encuentran detallados en la Tarjeta de Asistencia.
- 4.9. **Congénito:** Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.
- 4.10. **Convalecencia:** Tiempo en que la persona recobra o recupera gradualmente el vigor y la salud después de haber padecido una enfermedad o de haberse sometido a un tratamiento médico. Para objeto de este contrato este período no superará los 5 días.
- 4.11. **Copago:** Corresponde a la suma de dinero que estará a cargo de EL TITULAR, cuantas veces requiera el servicio.
- 4.12. **Dolencia y/o afección:** Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "síntomas de un padecimiento" a todos los efectos en las presentes condiciones generales.
- 4.13. **Emergencia médica:** Cualquier enfermedad o lesión que plantee una amenaza inmediata para la vida de EL TITULAR y cuya asistencia médica no puede ser demorada.
- 4.14. **Enfermedad crónica:** Toda afección o dolencia continua y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración o cuyo tratamiento o curación no puede preverse fácilmente.
- 4.15. **Enfermedad aguda:** Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos que pudiera interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo. No incluye preexistencias y/o servicios no incluidos declarados en las presentes condiciones generales.

- 4.16. Enfermedad preexistente o preexistencia:** Es la contraída o padecida por EL TITULAR con anterioridad a la fecha de inicio de la tarjeta de asistencia, se tenga o no conocimiento de ella. Condición preexistente significa cualquier condición, enfermedad, síntoma o lesión, aun cuando se manifieste por primera vez o sufra un agravamiento o evolución durante el viaje, o que ha sido tratada o diagnosticada con anterioridad a la fecha del inicio de la vigencia de los servicios, materia del presente contrato. Así como también, que sea factible de ser diagnosticado a través de métodos complementarios de uso habitual, cotidiano, accesible y con frecuente (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Biopsia, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, CT scan, entre otros).
- 4.17. Enfermedad repentina o imprevista:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia de la Tarjeta de Asistencia o a la fecha de salida del viaje, la que sea posterior.
- 4.18. Enfermedades endémicas, pandémicas y epidémicas:** Las enfermedades citadas anteriormente son aquellas enfermedades infecciosas que afectan de forma permanente, o en determinados períodos a una región. Se entiende por endémica una enfermedad que persiste durante un tiempo determinado en un lugar concreto y que afecta o puede afectar a un número importante de personas, entre ellas (Gripe, Carbunco, Cisticercosis, Cólera, Chagas, Dengue, Zika, Chikungunya, Varicela, Fiebre Amarilla, Gripe Aviar, Hanta Virus, Lepra, Leishmaniasis, Malaria, Ébola, Rabia, Salmonella, Fiebre Tifoidea, Tuberculosis, Gripe AH1N1, HIV, COVID19, fiebre del valle del Rift, virus del Nilo Occidental entre otras).
- 4.19. Enfermedad recurrente:** Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Para objeto de este contrato, es la enfermedad que regresa 3 o más veces durante el periodo de vigencia de la Tarjeta de Asistencia contratado.
- 4.20. Equipo profesional médico:** Es el equipo de profesionales de la salud que integra la red de proveedores con la que cuenta PERVOLARE, para la prestación de los servicios médicos apropiados y profesionales.
- 4.21. Examen complementario:** Hace referencia a todo examen practicado para el diagnóstico de enfermedades y no enfocado al manejo de síntomas.
- 4.22. Fecha de salida:** Es el día declarado por EL TITULAR en el que PERVOLARE, empezará a prestar los servicios de asistencia, siempre y cuando EL TITULAR se encuentre fuera del país de residencia permanente o habitual.
- 4.23. Fecha de retorno:** Fecha de retorno: Es el día de vencimiento del período de vigencia de la Tarjeta declarada por EL TITULAR en el que PERVOLARE finaliza la prestación del servicio adquirido.
- 4.24. Gastos de hotel:** Corresponden a gastos por hospedaje simple que no incluyen gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, o cualquier otro servicio. El hotel seleccionado para el hospedaje deberá atender las características de beneficio usual, razonable y habitual hasta el máximo establecido en la tarjeta de asistencia.
- 4.25. Monto máximo global:** La suma de gastos que PERVOLARE abonará y/o reembolsará al TITULAR por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

- 4.26. País de residencia permanente o habitual:** Es el lugar donde EL TITULAR declara su residencia y ejerce su actividad económica habitual.
- 4.27. Período de carencia:** Es el tiempo que debe transcurrir entre la activación de la Tarjeta de Asistencia y la posibilidad de solicitar los servicios contratados en el plan adquirido, cuando EL TITULAR realiza la compra de la Tarjeta de Asistencia cuando ya ha iniciado el viaje y/o ya se encuentra en el país de destino. Para efectos de las presentes condiciones generales, este tiempo comprende 5 (cinco) días calendario.
- 4.28. Período de vigencia:** Es el tiempo comprendido entre la fecha de salida y la fecha de retorno declarada por EL TITULAR durante el cual tiene derecho de recibir los servicios del plan de asistencia contratado.
- 4.29. Procedimiento electivo:** Procedimiento médico que no reviste el carácter de emergencia y por tanto es programable y planificable para una fecha posterior, sin impedir por ello la normal continuación del viaje.
- 4.30. Reembolso:** Es el reintegro de los gastos en los que haya incurrido EL TITULAR durante su permanencia en el exterior, hasta por los montos máximos establecidos en la Tarjeta de Asistencia, las condiciones que regulan el presente contrato y que hayan sido autorizados por PERVOLARE.
- 4.31. Referencia médica:** Es la asignación del centro asistencial o profesional médico por parte de PERVOLARE para brindar la asistencia a EL TITULAR. En los casos en que se determine que el padecimiento notificado por EL TITULAR se encuentre exento de los servicios, la Central de Asistencia referenciará hospitales, clínicas y centros médicos cercanos a la ubicación de EL TITULAR, bajo la premisa que los gastos médicos derivados de dicha atención deberán ser asumidos por parte de EL TITULAR.
- 4.32. Transporte público autorizado:** Transporte aéreo operado por una línea aérea regular y con licencia válida para el transporte colectivo y remunerado de pasajeros. Transporte marítimo o terrestre licenciado para el transporte colectivo y remunerado de pasajeros.
- 4.33. Viaje:** Es el traslado que hace EL TITULAR de un lugar a otro, por aire, mar o tierra en uno o varios trayectos durante la vigencia del contrato. Se entenderá por "viaje" la salida que realiza EL TITULAR al exterior dejando su país de residencia permanente o habitual, hasta su posterior regreso al mismo, durante el período de vigencia de la Tarjeta de Asistencia. EL TITULAR no tendrá derecho a recibir los servicios de asistencia proporcionados por PERVOLARE mientras se encuentre en su país de residencia permanente o habitual. El concepto de viaje incluye el tiempo de estadía de EL TITULAR fuera del país de su residencia permanente o habitual y no sólo el tiempo que comprenda su traslado de un destino a otro.
- 4.34. Dispositivo tecnológico:** Se refiere a cualquier aparato o máquina diseñada para cumplir una función específica utilizando tecnología.
- 4.35. Dispositivo electrónico:** Es un dispositivo que utiliza componentes electrónicos para funcionar. Esto incluye dispositivos que procesan señales eléctricas para realizar tareas específicas.
- 4.36. Dispositivo inteligente:** Se refiere a un dispositivo electrónico que incorpora capacidades avanzadas de procesamiento de datos y control, a menudo conectados a internet y capaces de realizar funciones autónomas o interactuar con el usuario de manera inteligente.

5. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

- 5.1. **EL TITULAR** por el solo hecho de contratar, solicitar, reclamar, acceder o usar los servicios de asistencia materia del presente contrato, acepta y reconoce que debe comunicarse previo a incurrir contratar por su cuenta sin la debida EVALUACIÓN y AUTORIZACIÓN de la central de asistencia de PERVOLARE, algún tipo de atención médica, jurídica o en viaje, para lo cual debe comunicarse tantas veces como asistencia requiera a los medios de contacto que constan impresos en la Tarjeta de Asistencia, página web o los suministrados por el asesor comercial y operador turístico para poder ser direccionado hacia cualquiera de nuestros proveedores en el país de destino.
- 5.2. **EL TITULAR**, familiar o cualquier acompañante al comunicarse con la Central de Asistencia, debe indicar el número de compra o servicio, la ubicación georeferencial donde se encuentra al momento en que se presentó la emergencia, la dirección en la que se encuentra hospedado, número de teléfono fijo, celular, WhatsApp o email para contactarlo mientras dure todo el evento de la asistencia.
- 5.3. **EL TITULAR** está obligado a verificar que todos los datos de su Tarjeta de Asistencia sean correctos y en caso de existir inconsistencias, deberá comunicarse con la central de asistencia para rectificar los mismos (Ver numeral 3.3 Cambios).
- 5.4. En los casos en que EL TITULAR sufra una emergencia médica que ponga en riesgo su vida y que adicional por fuerza mayor le impida comunicarse de forma inmediata con la central de asistencia, podrá contratar o recibir directamente los servicios requeridos, debiendo comunicar este hecho dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del evento a la central de asistencia de PERVOLARE, mediante los diferentes medios de contacto establecidos. En casos de cruceros en donde no se pueda notificar el evento, EL TITULAR deberá comunicar a la central de asistencia, durante su próximo tránsito terrestre, ya sea área continental o insular.
- 5.5. Indefectiblemente dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la emergencia médica, EL TITULAR, familiar, acompañante o personal del centro asistencial deberá comunicarse con la central de asistencia de PERVOLARE y proporcionar toda la información relativa al evento sufrido y la asistencia recibida.
- 5.6. En todos los casos PERVOLARE tendrá siempre el derecho de indicar si la asistencia será brindada por uno de sus prestadores de servicio, o si simplemente asumirá los costos mediante el reembolso de los gastos realizados, de acuerdo con los topes establecidos en la tarjeta de asistencia contratada por EL TITULAR, según sea el caso.
- 5.7. PERVOLARE no reconocerá ningún tipo responsabilidad económica en los casos en que EL TITULAR haga abandono del centro médico donde esté ingresado, por su propia decisión, sin la debida autorización del departamento médico o central de asistencia de PERVOLARE, como así mismo, no asumirá responsabilidad de ningún tipo por complicaciones y/o agravamientos del cuadro médico de EL TITULAR como resultado del incumplimiento de las indicaciones médicas recibidas.

6. CONDICIONES PARA REEMBOLSOS

6.1. CONDICIONES PARA REEMBOLSOS POR ASISTENCIA MÉDICA POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE.

Es indispensable que EL TITULAR, familiar, o acompañante, haya notificado a la central de asistencia de PERVOLARE situación que generó la emergencia, para que ésta a su vez, haya autorizado y/o coordinado la atención pertinente. Para acceder al estudio de reembolso, EL TITULAR deberá cumplir con las siguientes condiciones:

- a. EL TITULAR deberá enviar mediante correo electrónico a la central de asistencia de PERVOLARE toda la documentación requerida para dar inicio al estudio del reembolso, que incluye, pero no se limita a los siguientes: formato de solicitud de reembolso, receta médica, exámenes con sus resultados, diagnóstico del médico tratante, informe médico o historia clínica, facturas de compra de medicamentos, facturas de honorarios médicos y los documentos que soporten el pago de dichos servicios, tales como copia del Boucher, transferencia bancaria, extracto bancario u otros documentos aplicables cuando el pago se haya realizado en efectivo.
- b. En caso de requerirse la historia clínica, EL TITULAR deberá diligenciar el formulario que autoriza al centro asistencial a compartir con PERVOLARE toda la información consignada en dicho documento.
- c. En los casos en que sea requerido PERVOLARE tendrá la potestad de solicitar los documentos originales, en cuyo caso los gastos de envío serán asumidos por EL TITULAR.
- d. Es obligación de EL TITULAR hacer entrega de la documentación para el inicio del estudio, por ende, todo gasto para acceder y/o envío de la documentación serán asumidos por el mismo.
- e. EL TITULAR debe presentar toda la documentación solicitada por PERVOLARE dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días calendario siguientes a la fecha de prestado el servicio de asistencia, prescribiendo cualquier reclamación o acción legal una vez transcurrido dicho plazo.
- f. Una vez recibida la documentación completa, PERVOLARE responderá a la solicitud de reembolso dentro de los 45 (cuarenta y cinco) días hábiles siguientes a la fecha de recibido los documentos.
- g. De ser aprobada la solicitud de reembolso, EL TITULAR deberá enviar mediante correo electrónico a la central de asistencia PERVOLARE la información bancaria en la cual se realizará el desembolso de los valores aprobados. Solo se permitirán cuentas registradas en el país de residencia declarado por EL TITULAR. PERVOLARE, sólo asumirá los gastos administrativos o de envío.
- h. Las conversiones de monedas se aplicarán teniendo en cuenta la tasa de cambio vigente a la fecha de ocurrencia del evento o a la fecha de la prestación del servicio.
- i. La moneda de referencia establecida y/o indicada para cualquier reclamación será el dólar estadounidense (USD), y la tasa de cambio de referencia será la más favorable del mercado.

- j. PERVOLARE se reserva el derecho de recibir documentación una vez emitida la respuesta de la solicitud de reembolso. Aun cuando no hayan terminado de transcurrir los 45 (cuarenta y cinco) días.
- k. Cuando EL TITULAR sujeto del estudio de reembolso sea menor de edad, los valores aprobados serán depositados a nombre de sus padres o tutor. Si EL TITULAR siendo mayor de edad, solicita que se consigne en una cuenta bancaria de la cual no es titular, debe enviar una autorización por escrito, que relacione el nombre completo, tipo y número de documento de identificación y la certificación de la cuenta bancaria.

7. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA

Se prestará asistencia médica en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevista, que produzca una lesión y/o síntoma que imposibilite la continuación normal del viaje de EL TITULAR, quien podrá utilizar sin cargo alguno los servicios de los profesionales y/o establecimientos sanitarios que en el caso le sean indicados y/o autorizados por PERVOLARE.

Las heridas leves que no imposibiliten la continuación normal del viaje no darán lugar a esta asistencia, no obstante, cuando la Central de Asistencia de PERVOLARE con el apoyo de su equipo médico lo autorice, se brindará la atención o se autorizará el estudio de reembolso bajo la pertinencia médica definida en el presente condicionado. Cuando a juicio del equipo médico o centro asistencial de PERVOLARE, fuese posible el regreso de EL TITULAR al país de origen para recibir allí el tratamiento médico requerido, la central de asistencia de PERVOLARE procederá a la repatriación sanitaria de EL TITULAR hacia su país de origen, quién estará obligado a aceptar la definición dada por PERVOLARE, perdiendo en caso de rechazo de tal resolución, todas las garantías o beneficios descritos en la Tarjeta de Asistencia adquirido. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por PERVOLARE se limitan al tratamiento de los síntomas agudos que impidan la continuación del viaje. A menos que se encuentre explícitamente aclarado dentro de las características del servicio contratado con PERVOLARE, todas las afecciones y enfermedades crónicas o preexistentes o congénitas o recurrentes, conocidas o no por EL TITULAR, están expresamente excluidas de los servicios, como así también sus consecuencias y/o complicaciones, aun cuando aparezcan por primera vez durante el viaje.

La asistencia médica de PERVOLARE, está expresamente orientada a los síntomas que imposibilite en la normal continuidad del viaje, portal queda expresamente excluido toda atención y/o realización de exámenes diagnósticos, laboratorio clínico, citas con especialista que el equipo médico considere que es para el descarte de enfermedades preexistentes, crónicas o no incluidas dentro de los servicios.

Nota importante: Atención médica en Estados Unidos de Norteamérica. Si EL TITULAR ha sido atendido por un profesional, hospital o Emergency Room (E.R.) en los Estados Unidos, podrá recibir las facturas por cargos de la sala de emergencia, radiografías, estudios especializados, etc., al regresar a su país de origen. Según el criterio administrativo del sistema de salud en Estados Unidos, primero debe recibir las facturas el paciente y luego la prestadora de servicios, en este caso PERVOLARE. Esta rutina administrativa puede tomar un mes o más hasta que el hospital envíe las facturas a nuestra central de asistencia. Si EL TITULAR recibe dichas facturas, deberá contactar telefónicamente con la central de asistencia de PERVOLARE para verificar el estado del trámite de las mismas.

7.1. ATENCIÓN MÉDICA POR COVID 19

PERVOLARE asumirá, de acuerdo con el plan contratado, los gastos de atención médica para la atención de urgencia inicial producida por el virus SARS-COV2, así como los gastos de medicamento derivados de la atención hasta el monto máximo establecido en la tarjeta de asistencia.

Los servicios amparados en la presente cobertura se limitarán a la estabilización de los síntomas y/o diagnóstico de la enfermedad.

En los casos en que en la tarjeta de asistencia no se estipule la cobertura COVID 19, PERVOLARE extenderá el beneficio hasta el monto máximo establecido para enfermedades preexistentes.

7.1.1. Servicios no incluidos

- a. Todo procedimiento o atención derivada del diagnóstico y/o estabilización de síntomas de la urgencia inicial.
- b. Cuando EL TITULAR sea diagnosticado con una enfermedad relacionada o consecuencia del COVID 19.
- c. Todo periodo de atención que supere las 48 horas posteriores al ingreso a urgencias.

7.2. COPAGO APLICABLE A LOS SERVICIOS

Aplicará únicamente en aquella tarjeta de asistencia que tenga incluido este concepto para tales efectos, EL TITULAR, debe verificar si el plan adquirido tiene copago.

PERVOLARE, aplicará el copago a EL TITULAR cuantas veces requiera el servicio.

7.3. LÍNEA DE ATENCIÓN 24/7

Este servicio brinda orientación médica telefónica y referencia médica, incluyendo la entrega de recomendaciones generadas por el profesional de salud asignado por la Central de Asistencia PERVOLARE, para el manejo de los síntomas y no estará sujeto a un límite de llamadas o consultas.

El servicio de orientación médica telefónica proporciona al TITULAR información sobre:

- Reacciones adversas a la medicación.
- Efectos secundarios.
- Contraindicaciones.
- Puericultura y orientación materno infantil.
- Recomendaciones higiénicas y dietéticas.
- Valoración de la necesidad de consultas a especialistas en modalidad de referido.
- Orientación en primeros auxilios.

La referencia médica se constituye como el proceso de asignación del centro asistencial o profesional médico por parte de PERVOLARE para brindar la asistencia a EL TITULAR. En los casos en que se determine que el padecimiento notificado por EL TITULAR se encuentra dentro de los servicios no incluidos en el plan contratado.

La central de asistencia referenciará hospitales, clínicas y centros médicos cercanos a la ubicación de EL TITULAR, bajo la premisa que los gastos médicos derivados de dicha atención deberán ser asumidos por parte de EL TITULAR.

Los medicamentos que se ordenen como consecuencia de la orientación y/o referenciación médico, para el tratamiento de lesiones o síntomas derivados de accidentes o enfermedades agudas que afecten la continuidad del viaje, deberán ser adquiridos por EL TITULAR para posteriormente notificarlos a la central de asistencia a fin de dar inicio al debido estudio de reembolso.

7.4. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA

Si durante el período de vigencia de la tarjeta de asistencia adquirido, EL TITULAR sufre un accidente que le provoca una urgencia médica o presenta síntomas que imposibiliten la movilidad de la persona, la central de asistencia PERVOLARE coordinará y prestará los servicios de transporte de EL TITULAR desde el sitio donde se presentó la emergencia hasta el centro asistencial más adecuado para la atención médica. Lo anterior puede ocurrir desde el sitio donde se encuentre EL TITULAR hacia el centro asistencial o el traslado de un centro asistencial a otro, si a criterio del médico tratante EL TITULAR debe remitirse a otra institución, acorde a la naturaleza de las lesiones o síntomas.

La Central de Asistencia de PERVOLARE determinará el medio de transporte más adecuado al estado de salud de EL TITULAR, en función de la situación o gravedad en la que este se encuentre. Para traslados desde el sitio donde se encuentre EL TITULAR en el momento en que se presenta la emergencia hasta el centro asistencial, se cubrirán únicamente recorridos dentro del perímetro urbano.

En todos los casos, PERVOLARE se reserva el derecho de evaluar directamente la gravedad de la situación y la procedencia o la urgencia del traslado de EL TITULAR, así como de instruir respecto del medio de transporte idóneo para hacerlo. Si EL TITULAR y/o sus acompañantes deciden proceder de otra forma, prescindiendo de la opinión directa y/o desatendiendo las instrucciones impartidas por la central de asistencia de PERVOLARE, será por su cuenta y riesgo, entendiéndose esta acción como la renuncia de EL TITULAR a presentar cualquier reclamación en ese sentido en contra de PERVOLARE. Este servicio está incluido y será descontado del monto máximo global de gastos médicos y hospitalarios que PERVOLARE reconoce en caso de accidente o enfermedad por EL TITULAR.

7.5. ATENCIÓN POR ESPECIALISTAS

Se prestará asistencia médica por especialistas ÚNICAMENTE cuando esta sea autorizada por la Central de Asistencia y equipo médico de PERVOLARE, previa solicitud de remisión por parte del equipo médico o centro asistencial designado para asistir a EL TITULAR.

EL TITULAR tendrá derecho a máximo 1 (una) consulta médica con especialistas por evento previa aprobación de la misma.

Cuando EL TITULAR sea menor de 12 años y haya requerido asistencia médica, la Central de Asistencia de PERVOLARE pondrá a disposición, por solicitud de los padres o adultos que acompañen al menor en su viaje, la posibilidad de una interconsulta telefónica con el pediatra de cabecera del menor en su país de origen. Se deja expresa constancia que dicha interconsulta tendrá mero carácter informativo, pero no será vinculante respecto al tratamiento médico a brindar, el cual será decisión del equipo médico o Centro Asistencial designado por PERVOLARE para brindar la atención al menor.

7.6. EXÁMENES MÉDICOS COMPLEMENTARIOS

Se procederá a efectuar exámenes complementarios ÚNICAMENTE cuando sean autorizados por la Central de Asistencia de PERVOLARE, previa prescripción del equipo médico o Centro Asistencial designado para asistir a EL TITULAR.

7.7. TERAPIA DE RECUPERACIÓN FÍSICA EN CASO DE TRAUMATISMO

Cuando derivado de la asistencia médica, el equipo médico o Centro Asistencial de PERVOLARE lo autoriza PERVOLARE tomará a su cargo hasta 3 (tres) sesiones de fisioterapia o kinesioterapia.

7.8. MEDICAMENTOS

PERVOLARE se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por su equipo médico o Centro Asistencial designado, para el tratamiento de la afección causada por un accidente o enfermedad aguda e imprevista, que diera lugar a la asistencia del TITULAR, durante el periodo de vigencia y hasta los límites indicados en la tarjeta de asistencia según se trate de: atención ambulatoria, hospitalización.

7.8.1. Medicamentos por atención ambulatoria

Serán cubiertos los gastos de medicamentos recetados a consecuencia de una atención ambulatoria, siempre que sean formulados por el equipo médico y/o centro asistencial designado por la Central de Asistencia de PERVOLARE, hasta el límite indicado en la tarjeta de asistencia y cuando los mismos correspondan al tratamiento de la dolencia causada por un accidente o enfermedad aguda e imprevista, que diera lugar a la asistencia solicitada por EL TITULAR.

Cuando PERVOLARE no cuente con proveedores de convenio directo para la entrega de los medicamentos recetados en la zona donde se encuentra EL TITULAR, dichos medicamentos deberán ser adquiridos para su posterior notificación a la central de asistencia, con el propósito de dar inicio al debido estudio de reembolso.

7.8.2. Medicamentos por hospitalización

Se cubrirán todos los medicamentos derivados o durante una hospitalización que el centro asistencial NO pueda proveer, hasta el monto máximo establecido en la tarjeta de asistencia; en caso de no tener especificado dicho monto en el documento, se tomará como límite el valor establecido por medicamentos por atención ambulatoria

Se tomarán en cuenta los servicios no incluidos y condiciones del plan contratado y que haya sido determinado por la central de asistencia de PERVOLARE, siempre que los mismos correspondan al tratamiento de la dolencia que diera lugar a la asistencia solicitada por EL TITULAR.

Si durante la hospitalización, se le suministra al TITULAR medicamentos para el tratamiento de enfermedades y/o condiciones preexistentes, el gasto incurrido por dichos medicamentos deberá asumirlo EL TITULAR.

Cuando PERVOLARE no cuente con proveedores de convenio directo para la entrega de los medicamentos recetados en la zona donde se encuentra EL TITULAR, dichos medicamentos deberán ser adquiridos para su posterior notificación a la central de asistencia, con el propósito de dar inicio al debido estudio de reembolso.

7.9. ODONTOLOGÍA DE URGENCIA

PERVOLARE se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, cuando EL TITULAR requiera atención en su dentadura natural como consecuencia de un accidente o infección y/o dolor que no sea derivado de una enfermedad o dolencia preexistente. En dichos casos, la central de asistencia de PERVOLARE, autorizará la atención del TITULAR hasta el límite de los servicios establecidos en la tarjeta de asistencia. Se excluye de estos servicios todo tratamiento odontológico correspondiente o derivado de: ortodoncia, tratamiento de conductos, reemplazo de pieza dentaria, reconstrucción de pieza dentaria, extracción de pieza dentaria, limpiezas dentales, caries, obturaciones permanentes y cualquier atención cosmética.

7.10. ENFERMEDADES PREEXISTENTES

La asistencia médica en preexistencia o enfermedad crónica se tomará hasta el tope máximo establecido en la tarjeta de asistencia de acuerdo con el plan contratado.

El presente beneficio se extenderá exclusivamente en un solo evento o cuadro agudo estando expresamente excluido del presente beneficio o plan todo tratamiento cuyo objetivo sea el diagnóstico, investigación y tratamiento para mejorar parcial o definitivamente la enfermedad o dolencia. PERVOLARE, no contempla la investigación diagnóstica de enfermedades iniciadas en su país de residencia.

Para recibir los servicios de asistencia EL TITULAR, deberá presentar a la Central de Asistencia de PERVOLARE la constancia que puede dar inicio al viaje por el tiempo contratado y declarando las enfermedades padecidas por EL TITULAR.

Los beneficios descritos a continuación se proporcionarán exclusivamente para el episodio agudo o evento no predecible de descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocida o no por EL TITULAR o previamente asintomáticas y cuando la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia. La Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia.

Nota: Se aplican los servicios no incluidos en todos los planes de PERVOLARE, enunciados en el punto 25.

7.10.1. Asistencia de urgencia en enfermedad preexistente o crónica

PERVOLARE excluye de cobertura todas las enfermedades y/o condiciones preexistentes, conocidas o no por EL TITULAR antes del inicio de la vigencia de su tarjeta de asistencia, así como sus agudizaciones, aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje. Cuando EL TITULAR es consciente de la existencia de la enfermedad y/o condición preexistente, la Central de Asistencia de PERVOLARE reconocerá bajo la modalidad de reembolso la asistencia médica por primeros auxilios hasta la estabilización de los síntomas que generan la condición de salud de EL TITULAR. Lo anterior siempre hasta el monto máximo de cobertura especificado en la tarjeta de asistencia.

7.11. HOSPITALIZACIONES

En los casos en que a consecuencia de accidente o enfermedad aguda e imprevista que produzca una lesión y/o síntoma que imposibilite la continuación normal del viaje del TITULAR, y el equipo médico o centro asistencial lo prescriba, la central de asistencia de PERVOLARE autorizará la hospitalización del TITULAR en el Centro asistencial más próximo y adecuado según el criterio EXCLUSIVO del equipo médico de PERVOLARE. Dicha hospitalización estará a cargo hasta el monto máximo de los servicios establecido en la Tarjeta de Asistencia o hasta la finalización del periodo de vigencia.

En los casos en que aplique, PERVOLARE enviará al hospital en el que se encuentre internado EL TITULAR, a un representante de su equipo médico con el fin de garantizar la calidad en la prestación del servicio.

7.12. INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

En casos de emergencia que requieran urgentemente de una intervención quirúrgica, la Central de Asistencia de PERVOLARE autorizará dicho procedimiento, ÚNICAMENTE cuando el equipo médico o centro asistencial lo prescriba. Cuando a juicio del equipo médico de PERVOLARE, fuese posible el regreso del TITULAR al país de origen para recibir allí el tratamiento quirúrgico requerido, la

Central de Asistencia de PERVOLARE procederá a la repatriación sanitaria del TITULAR hacia su país de origen, quién estará obligado a aceptar la definición dada PERVOLARE, perdiendo en caso de rechazo de tal resolución, todas las garantías o beneficios descritos en la tarjeta de asistencia adquirido.

Se encuentra excluido de este beneficio, toda intervención quirúrgica que encuadre como procedimiento "electivo", programado y/o que no impida la normal continuación del viaje y, que, en consecuencia, de ello, EL TITULAR pueda realizarla a su regreso a su país de origen.

7.13. TERAPIA INTENSIVA

En los casos en que a consecuencia de accidente o enfermedad aguda e imprevista que produzca una lesión y/o síntoma que imposibilite la continuación normal del viaje del TITULAR, y el equipo médico o centro asistencial lo prescriba, la Central de Asistencia de PERVOLARE autorizará la internación en la Unidad de Cuidados Intensivos (U.C.I) del TITULAR en el centro asistencial más próximo y adecuado según el criterio EXCLUSIVO del equipo médico PERVOLARE. Los gastos médicos ocurridos por este concepto estarán a cargo de PERVOLARE hasta el monto máximo de los beneficios establecido en la Tarjeta de Asistencia.

7.14. EMBARAZO (SERVICIO ADICIONAL)

PERVOLARE asumirá gastos de asistencia médica (incluyendo chequeos médicos de emergencia y ecografías), por complicaciones claras e imprevisibles que pudieran surgir vinculadas al embarazo, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos, hasta la semana especificada en la tarjeta de asistencia, únicamente hasta el monto máximo del beneficio indicado en el Tarjeta de Asistencia de PERVOLARE y siempre que dicho Tarjeta se encuentre vigente como mínimo durante ese período.

Toda atención médica deberá ser autorizada por la central de asistencia de PERVOLARE, la cual se apoyará del criterio de su equipo médico y/o centro asistencial designado para establecer la atención apropiada para el BENEFICIARIO. Es requisito esencial para la validez de los servicios estipulados las siguientes condiciones:

- a. Que a la fecha de inicio del viaje o fecha de salida de vigencia del Tarjeta de Asistencia (la que sea posterior), el BENEFICIARIO se encuentre en estado de embarazo, conozca o no dicha condición y que el embarazo no supere el número de semanas de gestación establecida en la tarjeta de asistencia.
- b. Que a la fecha de inicio del viaje o fecha de salida de vigencia del Tarjeta de Asistencia (la que sea posterior), la edad del BENEFICIARIO no supere los 38 años.
- c. En casos complejos o con complicaciones médicas, PERVOLARE pondrá a disposición del BENEFICIARIO, la posibilidad de una interconsulta telefónica con el obstetra de cabecera en su país de origen. Se deja expresa constancia que dicha interconsulta tendrá mero carácter informativo, pero no será vinculante respecto del tratamiento médico a brindar, el cual será decisión del prestador médico interviniente.

Se encuentran expresamente excluidas de este servicio las siguientes situaciones:

- a. Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consultas médicas como estudios relacionados; partos y cesáreas de curso normal y a término.

- b. Abortos provocados.
- c. Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el recién nacido (como por ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa: enfermería, neonatología, alimentación, etc.).

PERVOLARE se reserva el derecho a requerir toda la documentación necesaria para corroborar las condiciones y/o situaciones antedichas.

Se excluye del servicio de embarazo, todo control y tratamiento a partir de la semana especificada en la tarjeta de asistencia, que se encuentre relacionado o no con la atención médica derivada de un accidente, previamente autorizado por la central de asistencia de PERVOLARE.

7.15 ASESORÍA PSICOLÓGICA TELEFÓNICA.

Cuando a consecuencia de estrés, ansiedad o depresión EL BENEFICIARIO requiera contactarse con un psicólogo, PERVOLARE coordinará el servicio de asesoría psicológica telefónica hasta un máximo de 10 sesiones o hasta el tope máximo de cobertura establecido en la Tarjeta de Asistencia. El presente beneficio sólo aplica para la asesoría psicológica telefónica, por tanto, se excluye de la prestación toda consulta presencial y/o remisiones con especialista en salud mental.

7.16. ACCIDENTES POR LA PRÁCTICA DEL EJERCICIO LABORAL.

Cuando a consecuencia de la práctica del ejercicio laboral EL BENEFICIARIO sufre un accidente, TRAVELER ASSISTANCE asumirá los gastos de atención médica hasta el monto máximo estipulado en el Tarjeta de Asistencia para atención de accidente laboral, en los casos donde no se encuentre el monto especificado dentro del Tarjeta de Asistencia, el evento se encontrará excluido de la prestación de los servicios de PERVOLARE.

Se excluye de las presentes condiciones la realización de Exámenes de ayuda Diagnóstica, Cirugías y/o hospitalizaciones.

7.17. CONCIERGE

EL BENEFICIARIO, tendrá acceso a la central de asistencia de PERVOLARE, para recibir asesoría y apoyo en los siguientes servicios, que incluye, pero no limita:

- **Compra de Tiquetes terrestres.**
- **Compra de regalos.**
- **Reserva de boletas de eventos sociales.**
- **Reserva de restaurante**
- **Reserva de servicio de cerrajería**
- **Reserva de servicio de Plomería**
- **Alquiler de automóvil.**

- **Servicio de traducción**

8. COMPENSACIÓN POR DESMEMBRAMIENTO O MUERTE EN ACCIDENTE EN TRANSPORTE PÚBLICO AUTORIZADO.

Este beneficio será otorgado ÚNICAMENTE a los residentes permanentes en los países de Latinoamérica donde es adquirido nuestra Tarjeta de Asistencia en viajes, es decir, los titulares que realicen viajes al exterior desde el país de su residencia.

Se considera y está dentro del beneficio la muerte accidental producida directa y exclusivamente por accidente que pudiera ocurrir a EL TITULAR, siempre que este viaje como pasajero en un medio de transporte público autorizado de línea regular, que se encuentre debidamente habilitado para los siguientes tipos de tráfico: aéreo (líneas aéreas), terrestre (metro, tren, bus), marítimo (cruceros), según la vigencia contratada en la Tarjeta de Asistencia adquirido.

PERVOLARE compensará hasta el tope máximo establecido en la tarjeta de asistencia adquirido por EL TITULAR, conforme a lo establecido en la siguiente tabla de compensación:

ITEM	% de compensación
MUERTE	100%
Pérdida total e irrecuperable de la vista en ambos ojos	100%
Pérdida total e irrecuperable de la vista en un ojo	50%
Pérdida de dos miembros	75%
Pérdida de un miembro	50%
Pérdida total e irrecuperable de la vista de un ojo y pérdida de un miembro	50%
Invalidez total y permanente (diferente de la pérdida total de la vista en un ojo o en ambos ojos o la pérdida de miembros)	75%

Anexo 1. Tabla de compensación

Serán los beneficiarios de la compensación, EL TITULAR de la tarjeta de asistencia o sus herederos legales, pudiendo hacer cualquier reclamación a PERVOLARE en un plazo no mayor a los 90 (noventa) días calendario luego de ocurrido el siniestro.

PERVOLARE reconocerá al TITULAR o a sus herederos legales, la compensación por los amparos establecidos y hasta el tope especificado en la tarjeta de asistencia, una vez se afecten las pólizas de seguro aplicables en el país donde ocurrió el accidente así: 1. Seguro estatal. 2. Compañía de transporte público involucrada en el accidente y 3. Compensación por PERVOLARE.

8.1. BENEFICIOS NO INCLUIDOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

Se excluye del presente beneficio y no se incluye en la definición de un transporte marítimo o terrestre:

- Quando EL TITULAR esté conduciendo, viajando como pasajero dentro, embarcando o desembarcando de un vehículo arrendado, a menos que el vehículo haya sido arrendado por un medio de transporte público autorizado para el traslado de pasajeros.
- Quando EL TITULAR esté conduciendo, viajando como pasajero dentro, embarcando o desembarcando de un taxi; entendiéndose por taxi un vehículo de transporte terrestre, conducido por un conductor particular o contratado para tales efectos, que desempeña

trayectos cortos o medios dentro o fuera de una ciudad. El uso de este medio de transporte sólo será reembolsado cuando la Central de Asistencia de PERVOLARE así lo autorice, como consecuencia de la acreditación pertinente por parte de EL TITULAR.

- c. Cuando EL TITULAR esté conduciendo, viajando como pasajero dentro, embarcando o desembarcando de vehículos para transporte colectivo de pasajeros rentados (tipo shuttle service), servicios de traslado de un hotel o estacionamiento que transporte pasajeros para fuera de las dependencias del aeropuerto.

9. SERVICIOS DE REPATRIACIÓN Y TRASLADO DE EMERGENCIA

9.1. REPATRIACIÓN FUNERARIA

En caso de fallecimiento EL TITULAR a consecuencia de un accidente o enfermedad, no expresamente excluida en este contrato, y durante el transcurso del viaje PERVOLARE tramitará la documentación necesaria, coordinará y asumirá el costo del traslado de sus restos mortales, incluida su repatriación sanitaria o cremación, si así lo dispusiera la legislación vigente del país donde se produjo el deceso y por el medio que considere más conveniente, hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, tomando a su cargo los gastos del féretro obligatorio para transportes aéreos, hasta el tope establecido en la Tarjeta de Asistencia adquirido por EL TITULAR, incluyendo los trámites administrativos y transporte de los restos mortales. El servicio de repatriación funeraria se brindará únicamente si la intervención de PERVOLARE es solicitada en forma inmediata al fallecimiento, es decir, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del deceso.

PERVOLARE determinará los prestadores de servicios idóneos y el medio de transporte que se utilizará para el traslado. De esta prestación se excluyen la coordinación y el costo tanto de servicios religiosos como de ataúdes especiales, así como el valor de otros gastos directos e indirectos que deban ser solventados para el efecto.

PERVOLARE se reserva el derecho de administrar el proceso de repatriación en forma exclusiva, de manera tal que la intervención de cualquier familiar sin la autorización de la Central de Asistencia causará la pérdida de este beneficio. PERVOLARE quedará eximida y no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reembolso alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que PERVOLARE o sin la autorización expresa de la Central de Asistencia.

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

- a. Narcóticos o estupefacientes.
- b. Suicidio.
- c. En caso de que el fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente padecida por EL TITULAR, siendo el tratamiento de la misma la causa del viaje.

Nota: Quedan excluidos del presente servicio 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 y los gastos de inhumación. No se encuentran contemplados bajo ninguna circunstancia, gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido.

Previa autorización de la Central de Asistencia, PERVOLARE se hará cargo de la penalidad por cambio de fecha de un billete aéreo, en clase turista o económica y sujeto a disponibilidad de espacio,

para el regreso de un familiar acompañante del fallecido, padre, madre, cónyuge, hijo o hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa), hacia el lugar de residencia permanente, cuando dicho acompañante sea titular de una Tarjeta de Asistencia con igual validez y vigencia de la Tarjeta de EL TITULAR fallecido y su pasaje sea de tarifa reducida, por fecha fija o limitada de regreso.

9.2. REPATRIACIÓN SANITARIA

La repatriación sanitaria de EL TITULAR se realizará exclusivamente como consecuencia de accidente o enfermedad grave y únicamente cuando el equipo médico y la Central de Asistencia de PERVOLARE lo autorice, previa justificación médica y científica por parte del equipo médico o centro asistencial que asistió al EL TITULAR.

La repatriación de EL TITULAR herido o enfermo desde el lugar donde se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual y en el que debió ser emitido la Tarjeta de Asistencia de PERVOLARE, se efectuará en avión de línea aérea regular, en clase turística o económica y sujeto a disponibilidad de asientos o por el medio de transporte que el equipo médico de PERVOLARE considere más adecuado y con acompañamiento de médico o de enfermera cuando aplique.

Si EL TITULAR y/o sus familiares deciden efectuar una repatriación sanitaria dejando de lado la opinión del equipo médico y la Central de Asistencia de PERVOLARE, la compañía no asumirá responsabilidad alguna por dicha decisión, pasando a cuenta y riesgo de EL TITULAR y/o sus familiares la repatriación, sus costos y consecuencias, sin derecho a repetición en contra PERVOLARE

PERVOLARE se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso de EL 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 consecuencia de enfermedad o accidente de EL TITULAR. Este beneficio sólo será aplicable cuando EL TITULAR hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central de PERVOLARE correspondiente.

No será reconocido el derecho a esta BENEFICIO si el motivo de la enfermedad o accidente de EL TITULAR o EL TITULAR atiende a uno de los servicios no incluidos en el presente condicionado de servicios.

9.3. TRASLADO Y GASTOS DE HOTEL DE UN FAMILIAR

Cuando EL TITULAR viaje sin acompañante, y presente hospitalización por un periodo superior a 7 (siete) días, PERVOLARE reintegrará los gastos de traslado y hotel para un solo familiar: padre, madre, cónyuge, hijo mayor de edad o hermano mayor de edad.

Para tales efectos, la tarjeta de asistencia del TITULAR deberá encontrarse vigente e indefectiblemente deberá comunicarse con la central de asistencia de PERVOLARE a fin de autorizar el beneficio antes del traslado del familiar. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

PERVOLARE se hará cargo de un tiquete aéreo, en clase económica y sujeto a disponibilidad de espacio. Cuando el gasto del tiquete aéreo se reintegre mediante reembolso, se devolverá el valor correspondiente a la tarifa en clase económica vigente al momento de ser adquirido. El beneficio de gastos de hotel tendrá un límite diario según el número de días de hospedaje y nunca excederá el tope máximo establecido en la Tarjeta de Asistencia.

No será reconocido el derecho a este BENEFICIO, si el motivo de la internación EL TITULAR atiende a una de las excepciones del presente condicionado de servicios.

9.4. RETORNO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES

En caso de accidente o enfermedad del TITULAR, PERVOLARE le asistirá en el traslado de los menores de 9 años de edad que estuvieren viajando bajo su custodia y que como consecuencia de lo sucedido, deban retornar al país de residencia permanente o habitual de los menores, cuando no exista otra persona que asuma esta responsabilidad PERVOLARE a su criterio, designará una persona idónea o aceptará la sugerida por EL TITULAR y coordinará el viaje de regreso del menor. Adicionalmente, asumirá el costo de la diferencia tarifaria de los pasajes de los menores y las penalidades en caso de haberlas, así como el costo del pasaje aéreo del acompañante de ser necesario, siempre a su criterio y buscando la alternativa más económica, en clase económica para el retorno descrito.

Es requisito indispensable que los menores tengan la calidad de BENEFICIARIOS de una Tarjeta de Asistencia y que este servicio esté cubierto dentro del mismo. Este servicio se deduce del límite máximo de gastos médicos u hospitalarios que corresponden a cada titular por accidente o enfermedad.

9.5. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA DE ENFERMEDAD O COVID 19

PERVOLARE reintegrará los gastos de hotel conforme a los montos máximos establecidos en la Tarjeta de Asistencia adquirido, cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para EL TITULAR, luego de una internación que debe haber sido por un período mínimo de 7 (siete) días corridos y a su salida del hospital deba obligatoriamente cumplirlo, siempre que dicha internación haya sido coordinada y autorizada por el equipo médico y la Central de Asistencia de PERVOLARE.

Asimismo, PERVOLARE cubrirá los gastos de hotel del acompañante de viaje de EL TITULAR, también titular de una Tarjeta de Asistencia, cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para luego de una internación mayor a 7 (siete) días corridos previamente autorizada por el equipo profesional médico de PERVOLARE, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la Central de Asistencia de PERVOLARE.

EL TITULAR deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencia de PERVOLARE a fin de autorizar el servicio. Para tales efectos, la Tarjeta de Asistencia deberá encontrarse vigente. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

El servicio de gastos de hotel tendrá un límite diario según el número de días de hospedaje y nunca excederá el tope máximo establecido en la tarjeta de asistencia.

No será reconocido el derecho a este BENEFICIO si el motivo de la internación atiende a uno de los servicios no incluidos del presente condicionado de servicios.

En caso de que EL TITULAR sea diagnóstico positivo de COVID 19, le sea ordenado reposo absoluto o aislamiento forzoso por el médico tratante, y no pueda regresar a su país de residencia de acuerdo con la fecha de finalización de su tarjeta de asistencia PERVOLARE cubrirá los gastos por concepto de prolongación de estancia hasta el monto máximo de cobertura establecida en la Tarjeta de Asistencia teniendo en cuenta que el monto diario no excederá los 20 USD.

10. SERVICIOS DE ASISTENCIA EN VIAJE Y ADICIONALES CONTRATADOS

10.1. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

PERVOLARE se encargará de transmitir los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en las presentes condiciones generales.

10.2. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE PASAPORTE

En casos de extravío o robo del Pasaporte de EL TITULAR, PERVOLARE se hará cargo del costo de reposición de dicho documento, hasta el monto máximo establecido para este servicio en la Tarjeta de Asistencia adquirido.

La Central de Asistencia de PERVOLARE asesorará al TITULAR sobre los procedimientos a seguir localmente en el caso de extravío y/o robo del pasaporte. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que EL TITULAR deba realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido.

Para hacer efectiva la compensación, EL TITULAR deberá enviar por los medios de contacto establecidos a la Central de Asistencia, los documentos que certifiquen la pérdida y/o robo del pasaporte, expedidos por la entidad competente en el país donde ocurrió el evento y las facturas emitidas por la autoridad EMISORA DEL PASAPORTE, a más tardar dentro de las 72 (setenta y dos) horas siguientes a la pérdida del documento.

10.3. EQUIPAJE

10.3.1. RASTREO DE EQUIPAJE

PERVOLARE pondrá a disposición del TITULAR, 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 por extravío de equipaje.

10.3.2. PÉRDIDA DE EQUIPAJE (SERVICIO ADICIONAL)

PERVOLARE reconocerá de acuerdo con el plan adquirido la compensación por concepto de pérdida de equipaje hasta el tope máximo de servicio especificado en la Tarjeta de Asistencia, siempre y cuando la pérdida se presente durante el transporte de vuelo regular de aerolínea comercial y la aerolínea manifieste por escrito la pérdida definitiva del equipaje. Para la compensación no se tomará en cuenta el valor real del equipaje extraviado si no el peso del mismo y el valor por kilo establecido por la aerolínea, el valor a compensar por kilo extraviado corresponderá al establecido en la Tarjeta de Asistencia. En los casos donde en la Tarjeta de asistencia no especifique el monto, se otorgarán 20 USD por kilogramo (KG) de peso perdido.

EL TITULAR recibirá una compensación complementaria siempre y cuando exista una indemnización abonada por la aerolínea, y que el extravío haya ocurrido dentro del periodo de vigencia de la Tarjeta de Asistencia.

10.3.2.1. Instrucciones en caso de extravío de equipaje

Cuando EL TITULAR evidencie la pérdida de su equipaje, deberá cumplir con las siguientes instrucciones:

- a. Apenas constate la falta de su equipaje, EL TITULAR deberá dirigirse al mostrador de la compañía aérea o a la persona responsable de la misma dentro del mismo recinto en que llegan los equipajes.
- b. Antes de abandonar el aeropuerto, comunicarse con la Central de Asistencia PERVOLARE y notificar el extravío de su equipaje.

- c. Diligenciar el formulario de reclamación de equipaje PERVOLARE y enviarlo a **asistencia@pervolare.com**. PERVOLARE se exime de toda responsabilidad de pago alguno en caso de que EL TITULAR incumpla con una de las instrucciones antes mencionadas.

10.3.2.1.1. Requisitos para obtener la compensación por pérdida de equipaje

PERVOLARE reconocerá al EL TITULAR la indemnización por este concepto, considerando que dicha compensación es complementaria a la de la aerolínea y siempre y cuando el equipaje se haya extraviado en las siguientes condiciones:

- a. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo internacional (entre dos países) y en un avión de línea aérea regular (no aplican vuelos charters o fletados o vuelos domésticos en el país de origen o en el exterior).
- b. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en la bodega del transporte aéreo indicado.
- c. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que este fue entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al TITULAR al finalizar el viaje.
- d. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya abonado al TITULAR la indemnización correspondiente prevista por la compañía aérea.

EL TITULAR deberá probar la aceptación de responsabilidad de la línea aérea mediante la presentación de comprobantes fehacientes.

La compensación por pérdida total de equipaje se abonará al EL TITULAR solo en el país donde fue emitida la Tarjeta de Asistencia y solamente al envío a la Central de Asistencia de PERVOLARE de los siguientes documentos:

- a. Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report), o formulario de reclamo.
- b. Copia del pasaporte donde conste la fecha de salida y retorno al país de origen.
- c. Copia de los tiquetes aéreos.
- d. Original del recibo o copia notarial del cheque que soporte la indemnización entregada por la línea aérea (para la indemnización por pérdida total).

Las compensaciones y/o indemnizaciones descritas son por persona y no por bulto extraviado. Cuando dos o más BENEFICIARIOS compartan el mismo bulto extraviado, se procederá a abonar las compensaciones a prorrata. El tipo de cambio a aplicarse será el vigente al día de la fecha de transferencia.

EL TITULAR tendrá derecho a percibir hasta el monto máximo detallado en su Tarjeta, en conjunto por compensación y/o indemnización, sin importar la cantidad de eventos que pudieran ocurrir durante la vigencia de su Tarjeta de Asistencia. La indemnización de EL TITULAR será en todos los casos y todos los Planes de PERVOLARE complementaria a la abonada por la línea aérea, es decir, que será descontado el monto que ya haya abonado la línea aérea.

Este beneficio excluye los daños al equipaje y/o faltantes parciales o totales, tampoco cubre demora, falta del equipaje o robo del mismo.

10.3.3. DAÑOS EN EL EQUIPAJE (SERVICIO ADICIONAL).

Si durante la pérdida o demora en la entrega del equipaje, el equipaje facturado de EL BENEFICIARIO sufre un daño grave y permanente que no permita la funcionalidad del mismo, la Central de Asistencia de PERVOLARE reembolsará los gastos por concepto de reparación o cambio del equipaje hasta el monto máximo establecido en la tarjeta de Asistencia.

Se excluye de la presente cobertura:

- a. Los daños menores que permitan la funcionalidad del equipaje.
- b. Los daños que no hayan sido causados por la custodia de la línea aérea.

Los daños causados por sobrecarga en el equipaje como daños de la costura o cierre

10.3.4. EXCESO DE EQUIPAJE (SERVICIO ADICIONAL)

PERVOLARE asumirá mediante reembolso los gastos incurridos por pagos de penalidades a consecuencia de exceso de peso en el equipaje durante vuelos internacionales, para aplicar al servicio, el BENEFICIARIO deberá comunicarse con la central de asistencia dentro de las primeras 24 horas de haber realizado el pago. Los montos a reembolsar serán hasta el 50% del costo pagado a la línea aérea, o hasta el tope máximo establecido en su Tarjeta de Asistencia.

Queda excluido del presente beneficio:

- a. Vuelos en diferente país de origen y destino indicados en su Tarjeta de asistencia.
- b. Los valores asumidos por el BENEFICIARIO por exceso de peso en maletas de mano.
- c. No se incluirá dentro del servicio los gastos considerados como sobredimensión
- d. Los gastos por exceso de equipaje durante las conexiones.
- e. Que el peso del equipaje supere el 15% del permitido por la línea aérea.

10.3.5. COMPENSACIÓN POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE (SERVICIO ADICIONAL)

PERVOLARE reintegrará a el BENEFICIARIO los gastos derivados de la compra de artículos de primera necesidad (aseo y vestido) producidos como consecuencia de la demora en la entrega del equipaje durante su transporte internacional, en avión de línea aérea regular siempre y cuando sea despachado en la bodega del mismo, cuando dicho equipaje no sea entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas de arribo del vuelo y a partir del momento en que el BENEFICIARIO notifique a la central de asistencia, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida y se emitió el P.I.R. o formulario de denuncia de la novedad ante la compañía aérea.

Si el equipaje no fuera localizado posteriormente a las 36 (treinta y seis) horas contadas a partir de la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó a la central de asistencia de,

el BENEFICIARIO podrá recibir un monto adicional para los mismos efectos y contra la presentación de los comprobantes por concepto de gastos en artículos de primera necesidad (aseo y vestido), realizados durante el Lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la localización del equipaje por parte de la Línea Aérea, con un máximo de tres (3) autorizaciones. El BENEFICIARIO debe comunicarse dentro de las primeras 8 (ocho) horas de arribo del vuelo y nuevamente a las 36 (treinta y seis) horas contadas desde la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó por primera vez a la Central de Asistencia de PERVOLARE para solicitar autorización y reportar el hecho. Para hacer efectivo el reembolso el TITULAR deberá presentar constancia del día y hora en que la Línea Aérea le hizo entrega de su equipaje.

Las compensaciones y/o indemnizaciones descritas son por persona y no por bulto extraviado. Cuando dos o más BENEFICIARIOS compartan el mismo bulto extraviado, se procederá a abonar las compensaciones a prorrata. El tipo de cambio a aplicarse será el vigente al día de la fecha de transferencia.

Dentro de la compra de artículos de primera necesidad deberán enmarcarse:

Artículos de Higiene personal: cepillo dental no eléctrico, pasta dental, toallas sanitarias, crema de afeitar, desodorante, rasuradora (no eléctrica), cepillo de cabello no eléctrico, 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 (c) Zapatos: tenis, sandalias, botas y/o zapatos de vestir (la enumeración es taxativa y no enunciativa) realizados durante el lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la localización del equipaje producidos como consecuencia de la demora del equipaje, cuando dicho equipaje no sea entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas de arribo del vuelo y a partir del momento en que EL BENEFICIARIO notifique a la Central de Asistencia, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida y se emitió el P.I.R. o formulario de denuncia de la novedad ante la compañía aérea.

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, artículos electrónicos, ropa deportiva, alimentos y/o traslados.

Una vez que el equipaje haya sido declarado como definitivamente extraviado y pagada la indemnización correspondiente al extravío definitivo por la compañía aérea, el valor pagado por este beneficio será deducido del pago que corresponda al servicio por pérdida de equipaje. La demora de entrega del equipaje no aplica si la situación ocurre en el viaje de regreso al País de residencia habitual del BENEFICIARIO.

Para proceder con el pago de la compensación por demora del equipaje, el BENEFICIARIO deberá enviar a la central de asistencia de PERVOLARE 3de los siguientes documentos:

- a. Formulario P.I.R. (Property Irregularity Report) o formulario de reclamo.
- b. Copia del Pasaporte donde conste la fecha de salida y retorno al país de origen.
- c. Comprobantes originales de los gastos efectuados por la compra de artículos de primera necesidad.

Nota. Las compras de artículos de primera necesidad deberán enmarcarse en productos de

beneficio usual, razonable y habitual, condiciones que serán estudiadas por la Central de Asistencia de PERVOLARE para la aprobación de los servicios.

10.4. . ASISTENCIA DE VUELO

10.4.1. RETRASO DE VUELO

Si el vuelo internacional contratado con una línea aérea comercial regular (no incluye vuelo chárter) por el TITULAR, fuera demorado por más de 12 (doce) horas consecutivas desde la hora de partida programada originalmente, y siempre y cuando no tenga ninguna otra alternativa de transporte durante esas 12 (doce) horas, PERVOLARE reembolsará los gastos hotel, alimentación, taxi y comunicaciones realizados por el Titular durante el lapso de la demora y hasta el tope máximo establecido en la tarjeta de Asistencia adquirido.

PERVOLARE sólo reembolsará estos gastos contra la presentación de comprobantes originales que acrediten en forma fehaciente los gastos en los que el TITULAR hubiese incurrido, y contra un certificado de la compañía aérea donde conste la demora o cancelación sufrida por el vuelo, que el vuelo sea demorado en el país diferente de residencia habitual del TITULAR. Para tener derecho a este servicio, el TITULAR deberá comunicarse previamente con la central de asistencia de PERVOLARE antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho.

Nota: Este beneficio no se brindará si el TITULAR viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio, ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió la tarjeta de asistencia de PERVOLARE. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea, o a alguna de las circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor de las presentes Condiciones Generales.

10.4.2. PÉRDIDA DE CONEXIÓN DE VUELO (ADICIONAL).

Cuando EL BENEFICIARIO pierda la conexión de un vuelo confirmado como consecuencia de un retraso mayor a seis (6) horas del primer vuelo, PERVOLARE reembolsará los gastos de compra de tiquetes, Alimentación y hospedaje, siempre y cuando no tenga otra alternativa para continuar su viaje y hasta el monto máximo establecido en el Tarjeta de Asistencia.

Para acceder al beneficio EL BENEFICIARIO deberá cumplir las siguientes condiciones:

- a. La compra de los tiquetes aéreos debió ser bajo el mismo código de reserva.
- b. La confirmación del vuelo debe darse desde el primer vuelo programado en la reserva.
- c. EL BENEFICIARIO, no deberá tener ninguna otra alternativa para desplazarse.

Se excluye de la presente cobertura:

- a. Tiquetes aéreos adquiridos en itinerarios diferentes o no confirmados con el mismo código de reserva.
- b. Conexiones en las que el retraso del primer vuelo sea inferior a seis (6) horas.

10.5. CANCELACIÓN DE VIAJE, INTERRUPCIÓN O REPROGRAMACIÓN DE

VIAJE/CRUCERO (SERVICIO ADICIONAL)

PERVOLARE reembolsará los gastos considerados irrecuperable como consecuencia de la Cancelación de Viaje /Crucero, para tales efectos EL TITULAR deberá presentar los documentos que soporten el evento que motivó la cancelación del viaje/crucero en un tiempo no mayor a 30 días calendario, contados a partir de la fecha en que el TITULAR notificó a la central de asistencia de PERVOLARE.

El TITULAR siempre deberá presentar los comprobantes de venta de los prestadores del servicio, donde se indique el valor reembolsable y el valor no reembolsable de cada uno de sus servicios, la certificación original de la agencia de Viajes, Operador logístico, hotel, aerolínea, entre otros, donde conste la sanción o la multa que no ha sido reembolsada o reintegrada a EL TITULAR, así como una declaración juramentada, en la cual conste que no ha recibido ninguna suma de dinero a título de reembolso.

10.5.1. CANCELACIÓN DE VIAJE

PERVOLARE reembolsará al BENEFICIARIO hasta el tope de los servicios especificado en el Tarjeta de Asistencia adquirido, los gastos en los cuales se incurra como consecuencia de la cancelación o interrupción del viaje, que se consideren irrecuperables, tales como depósitos o gastos pagados por anticipado por el viaje, de acuerdo a las condiciones generales del contratos suscripto por el BENEFICIARIO con la Agencia de Viajes y/o Operador Logístico (incluyendo las políticas de cancelación aplicables al mismo), previa demostración de las circunstancias amparadas por las presentes condiciones generales.

El presente beneficio aplicará siempre que la cancelación o interrupción del viaje se produzca en forma necesaria e inevitable como consecuencia de:

- a. Muerte de EL TITULAR o de EL BENEFICIARIO, para lo cual en este caso deberá realizar la reclamación aquella persona que tenga vocación sucesoral.
- b. Accidente grave del TITULAR o BENEFICIARIO que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n del viaje.
- c. Enfermedad grave del TITULAR o el BENEFICIARIO, que tenga car3cter de urgencia (no preexistente al momento de la emisi3n del Tarjeta de Asistencia y aun cuando no fuera conocida por 3l) y que motive la internaci3n hospitalaria o inhiba la deambulaci3n generando un estado de postraci3n en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n del viaje.
- d. Muerte o internaci3n hospitalaria por m3s de 3 (tres) d3as por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del c3nyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del TITULAR o EL BENEFICIARIO.
- e. Cuando el TITULAR o BENEFICIARIO sea notificado de manera fehaciente para comparecer ante la justicia y dicha notificaci3n la haya recibido o tenga fecha de emisi3n posterior a la fecha de contrataci3n del servicio.
- f. Cuando el TITULAR o BENEFICIARIO haya sido declarado en cuarentena por la autoridad sanitaria competente y con posterioridad a la fecha de contrataci3n del

servicio.

g. Cuando el cónyuge e hijos viajen con el TITULAR y sean también BENEFICIARIOS, se extenderá la solicitud ese grupo familiar por los eventos mencionados en los literales anteriores, siempre y cuando el lugar de destino, fecha de salida y fecha de retorno declarada sean las mismas.

h. Por el cierre total de fronteras decretado por el gobierno del país de origen o el gobierno del país de destino debido al contagio producido por el Covid 19.

10.5.2. CANCELACIÓN DE VIAJE POR DIAGNÓSTICO COVID 19 POSITIVO

Cuando EL TITULAR y/o BENEFICIARIO deba cancelar su viaje a consecuencia del diagnóstico Positivo por Covid-19, PERVOLARE asumirá los gastos que se consideren irre recuperables, tales como depósitos o gastos pagados por anticipado por el viaje

Para acceder al presente servicio EL BENEFICIARIO deberá cumplir con las siguientes:

- a. Que EL BENEFICIARIO haya adquirido y pagado la Tarjeta de Asistencia con una antelación mínima de 5 días (cinco) previos a la fecha de realización del test de COVID-19.
- b. Que EL BENEFICIARIO reporte de forma fehaciente y dentro de las 24 (veinticuatro) horas, el diagnóstico positivo de COVID-19 recibido.

10.5.3. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO Y/O TITULAR PARA ACCEDER A CANCELACIÓN Y/O INTERRUPCIÓN DEL VIAJE.

Para acceder al servicio, EL BENEFICIARIO deberá presentar:

- a. pasajes de ida y regreso completos, y constancia de anulación total de los mismos
- b. Facturas y recibos originales y de curso legal de los pagos efectuados a la agencia de viajes y demás prestadores de quienes se contrataron los servicios.
- c. Certificado de las compañías prestadoras (línea aérea, compañía de cruceros, hotel y/o operador mayorista) indicando la penalidad aplicada y el monto de la devolución percibido (si lo hubo) o bien que no percibió ninguna devolución de dicho prestador.
- d. Copia de la visa de entrada al país de destino.

El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones exime a PERVOLARE de hacer algún pago o reembolso.

11. SERVICIOS DE AUXILIO Y ASISTENCIA LEGAL

11.1. TRANSFERENCIA DE FONDOS

En caso de emergencia justificada y a criterio de la central de asistencia de PERVOLARE, EL TITULAR podrá solicitar la transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el límite máximo que, por este concepto, se encuentre estipulado en la tarjeta de asistencia adquirida. PERVOLARE asumirá el costo de la transferencia de dichos fondos.

Para tales efectos, EL TITULAR deberá arbitrar los medios para que PERVOLARE reciba en sus oficinas o donde la central de asistencia le indique, la totalidad del monto a transferir.

11.2. TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL

En caso de que, como consecuencia de un accidente automovilístico, EL TITULAR fuera encausado civil o penalmente, PERVOLARE coordinará y asumirá el costo de la transferencia de fondos desde su país de residencia habitual hacia un banco corresponsal en el país donde ocurrió el accidente. Este servicio será brindado por una sola vez durante la vigencia de la tarjeta de asistencia adquirida y en la cantidad de dinero máxima especificada en dicho documento.

Cuando la autoridad competente fije como fianza una cantidad de dinero para que EL TITULAR consigne y recupere su libertad, la central de asistencia de PERVOLARE podrá coordinar con el familiar que EL TITULAR indique la transferencia respectiva y verificar el recibido a satisfacción por parte de alguna persona relacionada con EL TITULAR. Para tales efectos, deberá arbitrar los medios para que PERVOLARE reciba en sus oficinas o donde la central de asistencia le indique, la totalidad del monto a transferir.

EL TITULAR pierde la asistencia legal si estuvo conduciendo en estado de embriaguez o bajo el efecto de sustancias estupefacientes o psicotrópicas y/o contraviniendo las normas de tránsito del territorio en el que ocurriera el accidente.

11.3. ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO

PERVOLARE asumirá hasta el tope máximo del beneficio establecido en la tarjeta de asistencia adquirida, los gastos por honorarios del abogado encargado de la defensa civil o penal de EL TITULAR, cuando a este se le impute responsabilidad de un accidente de tránsito.

11.4. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS

PERVOLARE asesorará al TITULAR sobre los procedimientos a seguir localmente en el caso que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos personales, billetes aéreos y/o certificado de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que EL TITULAR deba realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido. PERVOLARE

no se hará cargo de gastos o costos inherentes a documentos personales, billetes aéreos, certificado de crédito robados o extraviados.

11.5. DAÑOS A TERCEROS

Cuando en la tarjeta de asistencia lo especifique, PERVOLARE cubrirá hasta el tope máximo establecido, los gastos ocasionados por daños personales y/o materiales causados por el BENEFICIARIO a Terceros y bienes materiales, como consecuencia directa de un accidente, siempre y cuando el mismo no sea parte de una exclusión mencionada en las presentes condiciones generales.

EL BENEFICIARIO no deberá realizar ninguna aceptación de responsabilidad, ofrecimiento, oferta, promesa o pago sin el consentimiento previo y por escrito del proveedor.

12. MONTO MÁXIMO GLOBAL

La suma de gastos que PERVOLARE abonará y/o reembolsará al EL TITULAR por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud del presente contrato. Este se detalla por cada tipo de evento en la Tarjeta de Servicio de EL TITULAR.

12.1. MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTO MÚLTIPLE

La suma de gastos que PERVOLARE abonará y/o reembolsará 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 del presente condicionado, no excederá el máximo especificado en la tarjeta de asistencia. Así mismo, cabe resaltar que en eventos de este tipo PERVOLARE será considerado como tercero civilmente responsable.

13. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR

PERVOLARE 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 tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, huelgas, movimientos populares, actos de sabotaje o terrorismo, hostilidades de cualquier tipo, confiscación o apresamiento por orden de autoridades públicas o gobiernos, legítimos o no, contrabandos y actos ilícitos, etc.; Así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, PERVOLARE se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

Ninguna de las partes será responsable por cualquier fallo en el cumplimiento de las obligaciones o en el suministro de los servicios o beneficios estipulados o requeridos bajo el acuerdo en el caso que tal fallo en el ejercicio de los mismos sea el resultado de una contingencia que esté fuera del razonable control de las partes, sus empleados, oficiales o directores. Tales contingencias incluyen, aunque no quedan limitados a: acciones u omisiones de cualquier persona o entidad que no esté empleada o razonablemente controlada por las partes, sus empleados, oficiales o directores, actos de Dios, fuegos, guerras, accidentes, litigios laborales o escaseces, leyes gubernamentales, ordenanzas, reglas, regulaciones, o las sentencias pronunciadas por cualquier tribunal, ya sean válidas o inválidas y aquellos causados por los eventos de la naturaleza.

14. DERECHO DE GRABAR Y AUDITAR LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS A LA CENTRAL DE ASISTENCIA PERVOLARE

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

15. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

15.1. OBLIGACIONES DEL TITULAR

- a. Dar lectura al presente condicionado.

- b. Cuando EL TITULAR sufra una emergencia médica que ponga en riesgo su vida y que adicional por fuerza mayor le impida comunicarse de forma inmediata con la central de asistencia, debe comunicar este hecho dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del evento a la Central de Asistencia de PERVOLARE.
- c. Solicitar la autorización a la central de asistencia de PERVOLARE en el país donde adquirió el servicio o a donde la condición de este producto lo indique, antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto, e indicando su nombre, número de compra, vigencia del mismo, lugar y teléfono de donde se encuentra y motivo de la solicitud de asistencia.
- d. Notificar y solicitar autorización a la Central de Asistencia de PERVOLARE, para practicar cualquier examen de laboratorio y/o complementario que haya sido prescrito por el profesional del centro asistencial al cual fue remitido.
- e. Aceptar y ejecutar las soluciones indicadas por PERVOLARE, permitiendo la repatriación a su país de residencia permanente o habitual de acuerdo con la opinión y prescripción del equipo profesional médico que le atendió.
- f. Asistir y cumplir con las citas médicas y a los centros asistenciales coordinadas por la central de asistencia de PERVOLARE. En caso de no cumplir con la cita programada, de no recurrir al centro asistencial indicado o de no estar en el lugar pactado para la atención mediante médico domiciliario, EL TITULAR perderá el derecho de solicitar asistencia nuevamente por los mismos síntomas o eventos que originaron la solicitud de asistencia.
- g. Entregar los tickets o boletos aéreos o de otro medio de transporte en los casos que PERVOLARE, se haga cargo de la diferencia tarifaria en caso de repatriación de EL BENEFICIARIO.
- h. Notificar y solicitar autorización a la Central de Asistencia de PERVOLARE, cualquier asistencia médica o en viaje antes de generar algún gasto o tomar algún servicio.

15.2. OBLIGACIONES PERVOLARE

Las obligaciones de PERVOLARE expresadas en las presentes condiciones generales sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de la vigencia de la tarjeta de asistencia adquirido o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior. Independientemente de que la asistencia se brinda como consecuencia de un accidente o una enfermedad, el monto máximo global dentro del país de destino será el estipulado en la tarjeta de asistencia.

16. SERVICIOS NO INCLUIDOS

Se encuentran excluidos de toda prestación asistencial, y bajo todo supuesto, el tratamiento de los eventos que se detallan a continuación:

- 1) No se prestará el servicio de asistencia cuando el objeto del viaje sea iniciar, recibir, continuar o finalizar un tratamiento médico y la asistencia se relacione con el mismo, así como los tratamientos cosméticos, de cirugía estética y reconstrucción.

- 2) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de enfermedades crónicas y preexistentes, congénitas o recurrentes, conocidas o no por EL TITULAR, así como sus agudizaciones, consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez durante el viaje. En tales casos PERVOLARE asistirá únicamente la urgencia inicial cuando la misma implique atención vital, representando un riesgo inminente para la vida de EL TITULAR y solamente hasta la estabilización de sus signos vitales.
- 3) Enfermedades o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.
- 4) Accidentes de tránsito cuando EL TITULAR maneje o sea pasajero en un medio de transporte de servicio particular, es decir, que no corresponde a un medio de transporte público autorizado.
- 5) Todo procedimiento, tratamiento que no se considere orientado al manejo y tratamiento de síntomas.
- 6) Los eventos causados o presentados dentro de viajes en cruceros o barcos.
- 7) Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos, acupuntura, fisio-kinesioterapia, masoterapia, curas termales, podología, de medicinas no convencionales o alternativas, cirugías plásticas estéticas o reparadoras, cura de reposo, tratamiento por medio de medicina no convencional, o tratamientos considerados experimentales o investigativos.
- 8) Tratamientos de trastornos psíquicos; de enfermedades mentales o psicopáticas; de enfermedades o accidentes producidos por la ingestión de drogas en cualquiera de sus variantes, narcóticos, barbitúricos, así como cualquier automedicación sin receta médica que la avale: bebidas alcohólicas, medicinas sin prescripción médica, psicofármacos, del alcoholismo, de la drogadicción o toxicomanía, de las enfermedades infecto contagiosas, de denuncia obligatoria a autoridades sanitarias, para aislar o poner en cuarentena; de las infecciones producidas por el virus de inmunodeficiencia humana (VIH) o variantes incluyendo el Síndrome de Inmune Deficiencia Adquirida (SIDA), partos y estados de embarazo, a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible; y de estados de embarazo posteriores a la semana de gestación que especifica la tarjeta de asistencia, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento. Así mismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas y relacionadas con la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- 9) Vacunas, tratamiento de infiltraciones, terapias de rehabilitación física para lesiones no generadas por traumas.
- 10) Aborto cualquiera sea su etiología incluyendo, pero no limitando, al embarazo ectópico.
- 11) Todo procedimiento diagnóstico que el equipo médico considere electivo y pueda ser realizado en el país de residencia habitual de EL TITULAR.
- 12) La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa estando EL TITULAR en uso o no de sus facultades mentales.
- 13) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos o enfermedades mentales, nerviosas, trastornos psicológicos, psiquiátricos, estrés, ansiedad.

- 14) Diagnóstico y tratamiento de enfermedades de salud pública como promoción y prevención de cáncer de mama, cuello uterino, cáncer de próstata, citologías, entre otros.
- 15) La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas de EL TITULAR.
- 16) Los gastos por enfermedad o estado patológico producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, bebidas embriagantes, drogas alucinógenas, ni por enfermedades mentales.
- 17) Gastos por productos dermatológicos tales como bloqueadores solares, lociones hidratantes y similares.
- 18) Gastos de prótesis, artesas, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo, pero no limitados a: artículos de ortopedia, prótesis dentales, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, nebulizadores, respiradores, etc.
- 19) Enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas, haya o no EL TITULAR seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricción de viaje, prevención y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanada de autoridades sanitarias.
- 20) De las recaídas y convalecencias de toda afección contraída antes de la fecha de inicio de la vigencia de la tarjeta de asistencia o de la iniciación del viaje, la que sea posterior.
- 21) Exámenes diagnósticos ordenados para descartar y/o confirmar enfermedades de transmisión sexual (E.T.S.), enfermedades infecto-contagiosas, endémicas, pandémicas, entre otras.
- 22) Cambio de sondas vesicales, bolsas colostomía o cualquier tipo de afección relacionado con traqueostomía.
- 23) Algunas enfermedades o dolencias excluidas, aun así, se presenten por primera vez o sea desconocida por EL TITULAR, así como sus consecuencias y complicaciones; incluyendo, pero no limitadas a:
- 24) Consecuencias y tratamientos por menopausia, climaterio.
- 25) Enfermedades cardiovasculares, tensión arterial (hipertensión e hipotensión), artropatía obstructiva periférica y aneurismas no resueltos, ataque cardíaco, cardiopatía isquémica, aterosclerosis, infarto al miocardio, trombosis coronaria, oclusión coronaria, angina de pecho, espasmo de arterias coronarias, apoplejías, arritmias crónicas (fibrilación auricular, síncope, lipotimias, fletar auricular, arritmias ventriculares), valvulopatías congénitas o adquiridas cualquiera sea su etiología, o, así como sus agudizaciones, y/o secuelas de cualquier tipo.
 - Enfermedades cromosómicas o genéticas.
 - Enfermedades de transmisión sexual (E.T.S.) y/o sus consecuencias.

- Enfermedades del aparato respiratorio: enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfermedad fibroquística, hipertensión pulmonar, fibrosis pulmonar y todas aquellas inducidas por asma, alergia o sarcoidosis.
- Enfermedades dermatológicas: vitíligo, alergias, entre otras, o cualquier tipo de manchas en la piel, lunares o relacionadas con la exposición al sol o los cambios de clima.
- Enfermedades endémicas y pandémicas.
- Enfermedades endocrinas: enfermedades endocrinas descompensadas, hipo e hipertiroidismo, diabetes, obesidad, entre otras.
- Enfermedades hematológicas: leucemias, linfomas, hemofilias, anemias hemolíticas, aplasias medulares, síndromes mieloproliferativos y síndromes linfoproliferativos.
- Enfermedades metabólicas y gastrointestinales: diabetes, hepatitis, pancreatitis, úlceras pépticas o gástricas, síndrome de malabsorción, cirrosis hepática y sus concomitantes, enfermedad inflamatoria intestinal, enfermedad biliar no resuelta, gastritis, apendicitis, cualquier tipo de suboclusión intestinal, divertículos y diverticulosis, litiasis cualquiera sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- Enfermedades neurológicas: enfermedades cerebrovasculares (incluidas malformaciones arterio-venosas), ictus o infartos cerebrales, enfermedades Neurológicas desmielinizantes, enfermedades degenerativas del Sistema Nervioso Central (incluidas patologías extrapiramidales, demencias, ataxias, atrofas musculares, paraplejias espásticas), miopatías hereditarias y congénitas, distrofias musculares, miastenia gravis, polineuropatías y ataxias hereditarias, enfermedades neurológicas congénitas, secuelas neurológicas postraumáticas, postinfecciosas, perinatales y epilepsias refractarias a la medicación, entre otros.
- Enfermedades oftalmológicas: no se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de oftalmología por enfermedades crónicas, ni cirugía a de eximir láser, pterigium, blefaroplastias, cirugía de estrabismo, ambliopía, lentes correctivos, lentes de sol, tratamientos de conducto lacrimonasal, biopsias ni exéresis de lesiones palpebrales antiguas, Chalazión. Tampoco se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de servicios de atención médica de control oftalmológico, así hayan sido prescritos por el médico tratante para la evaluación del seguimiento de una enfermedad diagnosticada durante el viaje y/o aquellas que tengan por objeto la reposición de medicamentos, lentes, lentes de contacto, anteojos, entre otros. Por pérdida, robo, cambio u olvido de los mismos.
- Enfermedades oncológicas: tumores benignos no resueltos o malignos pasibles de tratamiento medicamentoso, quirúrgico, radiante o de alta complejidad en cualquier orden que se trate, y cuyo intervalo libre de enfermedad no supere los 5 años posteriores a la última terapéutica realizada y sus consecuencias.
- Enfermedades óseas y reumáticas: osteoporosis, osteopenia, artritis, artrosis, gonalgias crónicas, bursitis, dislocaciones, tendinitis entre otras.

- Enfermedades Osteoarticulares: Malformaciones congénitas o adquiridas, deformaciones congénitas o adquiridas. Osteopatías degenerativas y/o tumorales, columna con compromiso neurológico.
 - Enfermedades otorrinolaringológicas: otopatías hipoacusias neurosensoriales, otosclerosis, otitis media crónica, otopatía adhesiva, síndromes vertiginosos vestibulares: laringopatías (disfonías orgánicas), rinosinual (mucocele, poliposis, rinosinual), misceláneas (malformaciones craneofaciales, secuelas en tratamiento craneofaciales, esternosis traqueal post-intubación prolongada).
 - Enfermedades Psiquiátricas: síndromes depresivos, demencias, neurosis grave, psicosis, adicción, bulimia, anorexia y autismo.
 - Enfermedades urinarias: enfermedades renales con compromiso de parénquima, enfermedades obstructivas del árbol urinario, trasplantados, litiasis Renal, arenillas, insuficiencia renal crónica (en plan de diálisis), infecciones renales, cualquiera sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas. En caso de hiperplasia prostática que se complique y llegue a provocar la retención urinaria, se cubre exclusivamente los procedimientos de vaciamiento vesical, sondaje permanente y redireccionamiento al especialista del paciente en su país de residencia permanente o habitual.
 - Extracción de amígdalas. Prostatitis.
 - Hernias.
 - Infarto cerebral de cualquier tipo, infarto y/o estado lacunar, parálisis facial cualquiera que sea su etiología, lesiones intracraneales-cerebrales cualquiera sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
 - Postransplantes o secuelas de tratamientos postquirúrgicos: cardíacos, cardiopulmonares, hepáticos, renales, renopancreáticos, pulmonares y de médula ósea.
- 26) De las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia o criminales de EL TITULAR, sean en forma directa o indirecta; tentativas de suicidio, autodestrucción, lesiones auto infligidas o cualquier intento de ello, ya sea en posesión de las facultades mentales o no y sus consecuencias; imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por EL TITULAR como por un tercero, incluso excursiones contratadas.
- 27) Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riñas, actos ilegales o dolosos, huelga, actos de vandalismo o tumulto popular. Incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.
- 28) De enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos hechos por profesionales o instituciones de salud no pertenecientes a equipos médicos indicados por la prestadora y/o de tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al inicio del viaje, produzcan consecuencias durante el mismo.

- 29) Todo síntoma o secuela de padecimientos presentados durante el período de carencia establecido en las presentes condiciones generales.
- 30) Cualquier asistencia que derive de un diagnóstico cuyo tratamiento requiera o se relacione con intervenciones quirúrgicas que requieran implantación, reemplazo y /o reparación de prótesis, órtesis, ayudas mecánicas y/o síntesis o elementos afines a las mismas, ya sean externas o internas, como así también todos los gastos que se originasen antes, durante o después de la intervención quirúrgica, incluyendo pero no limitándose a: estudios complementarios, honorarios médicos y /o asistenciales, terapias pre o posquirúrgica, hotelería hospitalaria, cambio de pasajes, etc.
- 31) De consecuencias derivadas de la práctica profesional de cualquier deporte o de la práctica (aunque no sea profesional) de deportes peligrosos tales como buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, espeleología, paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, boxeo, polo, aladeltismo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua, surf, navegación en corrientes rápidas (balsas, gomones, etc.), buceo, rafting, bungee-jumping, aviación, vóley, básquet, baseball, rugby, hockey sobre césped, hockey sobre hielo, hockey sobre patines, patinaje artístico sobre pista o sobre hielo; competencias aeróbicas y/o deportivas de todo tipo, tanto profesionales como amateur, deportes invernales como ski, snowboard, trekking, kayak, canyoning, regata, canotaje, observación de aves, equitación, biking, etc., o los practicados fuera de escenarios reglamentarios.
- 32) De consecuencias derivadas del uso de trineos y medios de deslizamiento afines, equitación carreras de caballos, bicicletas, etc.
- 33) No se otorgarán prestaciones a ningún evento originado en la realización de cursos, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de deportes considerados riesgosos.
- 34) De consecuencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas; artes marciales, actividades artísticas como el ballet, pruebas físicas en campamentos etc., sin que la enumeración tenga carácter taxativo; cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos y exhibiciones.
- 35) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de eventos ocasionados por la manipulación o uso de químicos o productos nocivos para la salud, así como también efectos producidos por exposición a altos niveles de radiación.
- 36) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de diagnósticos, seguimientos, exámenes, complicaciones y tratamientos del embarazo o interrupción voluntaria del mismo, tenga EL TITULAR conocimiento o no, antes o durante el viaje.
- 37) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de chequeos médicos y toda clase de tratamientos que se prolonguen más allá de lo expresamente establecido en el presente contrato.
- 38) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos ginecológicos. El servicio no contempla enfermedades o síntomas crónicos que estén siendo tratados por el médico de EL TITULAR, cirugía no emergente de útero, anexos y mamas. Tampoco la implementación, seguimiento y control de la fertilidad, implantación, seguimiento y control de método anticonceptivo de cualquier tipo, quistes ováricos, afecciones asociadas al periodo

menstrual. No habrá servicios para la hormonoterapia. Cuando se trate de eventos ginecológicos agudos, la central de asistencia de PERVOLARE cubrirá al BENEFICIARIO la primera asistencia, asumiendo el costo mediante el reembolso de los gastos incurridos de acuerdo con los topes establecidos en la tarjeta de asistencia contratados.

- 39) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos urológicos, tratamiento quirúrgico o litotripsia por nefrolitiasis. Se atenderá la emergencia, confirmación diagnóstica, estabilización y alivio del dolor. En caso de hiperplasia prostática que se complique y llegue a provocar la retención urinaria, se cubre exclusivamente los procedimientos de vaciamiento vesical y redireccionamiento al especialista del paciente en su país de residencia permanente o habitual. Cuando los síntomas padecidos por EL TITULAR generen indicios de que este puede padecer una infección urinaria, la Central de Asistencia de PERVOLARE cubrirá la primera asistencia, asumiendo el costo mediante el reembolso de los gastos incurridos de acuerdo con los topes establecidos en la tarjeta de asistencia contratado.
- 40) Tratamientos prolongados derivados de infecciones urinarias sin importar su etiología.
- 41) Manejo y tratamiento relacionados con el período menstrual.
- 42) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de control y/o complicaciones relacionadas varices, trombosis, hemorroides o trombocitopenia.
- 43) Todo síntoma o lesión que se presente durante el coito o post coital.
- 44) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de incidentes o eventos producidos durante viajes realizados en contra de recomendación o prescripción del equipo profesional médico o de la central de asistencia.
- 45) Todo síntoma o afección relacionada con la práctica de actividades en gimnasio, campamento entre otros.
- 46) Visitas médicas no autorizadas por la Central de Asistencia de PERVOLARE, es decir las visitas médicas de control y chequeos que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el equipo médico.
- 47) No se prestará el servicio de asistencia respecto de gastos presentados a PERVOLARE para su reembolso pasados los 90 (noventa) días calendario de ocurrido el hecho.
- 48) No se prestará el servicio de asistencia respecto de los casos que no sean documentados o que la documentación requerida no sea presentada en los 90 (noventa) días calendario posterior al servicio de asistencia. Estos casos serán cerrados sin pago alguno.
- 49) No se prestará el servicio de asistencia cuando el equipo médico de PERVOLARE considere que los exámenes diagnósticos practicados al EL TITULAR tengan relación con el descarte de enfermedades o padecimientos crónicos o preexistentes.
- 50) Segundas consultas: se encuentran excluidas segundas consultas o controles médicos sin previa autorización de la Central de Asistencia PERVOLARE, aun cuando estas hayan sido solicitadas por el médico tratante de la primera consulta. En este caso es obligación del titular notificar y solicitar la autorización a la central de asistencia de PERVOLARE, suministrando el informe médico de la primera atención.

51) No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de accidentes o enfermedades consecuencia del trabajo fuera del país de residencia permanente o habitual de EL TITULAR.

17. LIMITACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS MAYORES DE 65 AÑOS DE EDAD

Para todos los pasajeros mayores de 65 años, se aplicará la siguiente condición: cual fuera el plan adquirido, si la Tarjeta de Asistencia tiene una vigencia mayor de 45 (cuarenta y cinco) días de viaje, todos los montos de todos los servicios a partir del día 46 (cuarenta y seis) serán consideradas al 25% (veinticinco por ciento) de los montos estipulados en la tarjeta y el presente condicionado de servicios.

Cual fuera el plan adquirido, el beneficio no será mayor a los 90 días de viaje, las renovaciones de la Tarjeta de Asistencia para EL TITULAR mayor de 69 años de edad deberán ser autorizadas previamente por la Central de Asistencia de PERVOLARE, contarán con un copago de acuerdo al plan contratado y se reducirán todos los servicios automáticamente en un 75%.

Nota: En caso de no tener autorización de la Central de Asistencia, PERVOLARE reintegrará al TITULAR la totalidad de la Tarjeta.

18. RESERVA PERVOLARE

PERVOLARE se reserva el derecho de exigir a EL TITULAR el reembolso de cualquier gasto que haya sido efectuado indebidamente, por habersele prestado servicios no contratados o fuera del período de vigencia o aquellos casos que se determine que no se cumple con las condiciones contratadas de acuerdo con lo establecido en la cláusula pertinente o en forma diferente a lo estipulado en el presente contrato de asistencia.

19. SERVICIOS ADICIONALES

Además de los servicios aquí descritos PERVOLARE podrá incorporar periódicamente otros servicios adicionales que podrán consultarse al momento de contratar el servicio. Atento a que estos servicios adicionales no tendrán incidencia en las tarifas corrientes del contrato, PERVOLARE se reserva a su exclusivo criterio el derecho de alterar, modificar, anular y/o suprimir dichos servicios adicionales sin previo aviso.

20. SERVICIOS NO ACUMULATIVOS

En ningún caso PERVOLARE prestará los servicios de asistencia al viajero establecidos en el presente contrato de asistencia, ni efectuará reintegro de gastos de ningún tipo, cuando EL TITULAR solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a PERVOLARE.

21. CONFIDENCIALIDAD

Tanto EL TITULAR como PERVOLARE acuerdan que, en el cumplimiento de las obligaciones acordadas bajo este Contrato, deberán intercambiar información confidencial y propietaria relacionada con los negocios y asuntos financieros de EL TITULAR y de PERVOLARE, sus

subsidiarios, y otras compañías afiliadas. Las partes acuerdan no divulgar cualquier información de este tipo en ningún momento, excepto la que sea necesaria para los empleados o agentes de las partes, o la que sea requerida por la ley. Acuerdan que tomarán las acciones razonables que sean necesarias para asegurar que ninguno de sus empleados o agentes divulgue tal información a partes o a terceros. Tanto EL TITULAR como PERVOLARE acuerdan que tal obligación subsistirá hasta la terminación de este contrato de asistencia. Así mismo en cualquier momento, sujeto a la solicitud de la otra parte, deberán devolver inmediatamente todo material escrito o eliminar todo material electrónico que contenga información o represente cualquier negocio o información financiera de carácter propietario o confidencial, sin retener ninguna copia, extractos, u otras reproducciones ya sean enteras o en partes de dicho material.

22. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

En caso de controversia por la ejecución, interpretación o liquidación del presente contrato, las partes acuerdan resolverlas mediante negociación directa, a falta de resolución, las partes se comprometen a recurrir con sus controversias ante un conciliador delegado por la entidad reguladora en el país donde se encuentra constituida la empresa prestadora del servicio, de no llegar a un acuerdo conciliatorio se recurrirá la justicia ordinaria:

- a. La conciliación se realizará en derecho.
- b. El procedimiento conciliatorio será confidencial.
- c. El procedimiento conciliatorio tendrá lugar en las instalaciones del centro arbitraje y/o conciliación de la entidad reguladora.

23. PRESCRIPCIÓN

Toda acción legal derivada de la relación que se constituya entre el TITULAR y PERVOLARE prescribirá a los 120 (ciento veinte) días consecutivos a contar de la ocurrencia del hecho que la originará.

24. PÉRDIDA DE BENEFICIO

PERVOLARE prescribirá o cualquiera de sus comercializadoras quedarán exentas de toda responsabilidad y el BENEFICIARIO, perderá toda beneficio o indemnización si presenta reclamaciones consideradas fraudulentas o engañosas, las cuales pueden estar apoyadas en declaraciones o testimonios falsos o en donde se presente resistencia en el suministro de la información, se empleen medios engañosos, documentos falsos para la sustentación de la reclamación o derivar su favor beneficioso en aquellos que les corresponda.

Si la reclamación ha sido causada VOLUNTARIAMENTE por EL TITULAR en complicidad o bajo su conocimiento la compañía o la comercializadora estarán autorizadas a realizar las investigaciones necesarias y solicitar la información correspondiente para solicitar la información mencionada con anterioridad.

25. SUBROGACIÓN

PERVOLARE queda automáticamente subrogada hasta por el monto que hubiere desembolsado en la prestación de una determinada asistencia, en todos los derechos y acciones que pueden

corresponder al EL TITULAR o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento causante del servicio prestado.

Además, EL TITULAR de la Tarjeta de Asistencia se compromete a abonar en el acto a PERVOLARE 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 tiene derecho, ello hasta la concurrencia de las sumas de dinero a cargo de PERVOLARE 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:

- a. Terceros responsables de un accidente de tránsito.
- b. Empresas de transporte, en lo concerniente a la restitución total o parcial del precio de pasajes no utilizados, cuando PERVOLARE haya tomado a su cargo el traslado de EL TITULAR o de sus restos. En consecuencia, EL TITULAR cede irrevocablemente a favor de PERVOLARE 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 a PERVOLARE, ésta última quedará automáticamente relevada de la obligación de abonar los gastos de asistencia causados.
- c. Otras compañías aseguradoras que cubran el mismo riesgo.

26. AVISOS

Cualquier aviso que requiera ser entregado a cualquiera de las partes deberá hacerse por escrito y enviarse por correo certificado o por servicio de mensajería para entrega a la mañana siguiente, requiriendo acuse de recibo, a la dirección que se indica en el primer párrafo de este contrato de asistencia, o a cualquier otra dirección que la parte haya designado por escrito.

EL PRESENTE PRODUCTO DE ASISTENCIA INTEGRAL AL VIAJERO NO CONSTITUYE UN PRODUCTO DE SEGUROS, NI SE ENCUENTRA REGULADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGUROS. TODOS LOS DERECHOS DEL CONSUMIDOR ESTÁN PROTEGIDOS POR LA LEY DEL CONSUMIDOR Y SUS REGLAMENTOS, CUANDO EL TITULAR ES EL DESTINATARIO FINAL DEL SERVICIO.