

CONDICIONES GENERALES DEL SERVICIO BON VOYAGE ASSISTANCE

CAPITULO PRIMERO: DISPOSICIONES GENERALES

1. Los servicios que brinda AXA Asistencia Chile S.A. en adelante "AXA Assistance", reciben el nombre de BON VOYAGE ASSISTANCE.

2. La contratación del servicio debe efectuarse antes del inicio del viaje y mientras el Beneficiario se encuentre en su lugar de residencia habitual y permanente, e implica por parte del Beneficiario el conocimiento y aceptación de las condiciones generales que se detallan a continuación, de sus modificaciones y/o de las condiciones particulares que las sustituyan o complementen.

3. El Beneficiario acepta que el servicio BON VOYAGE ASSISTANCE no es un seguro médico, un programa de seguridad social o una medicina prepaga.

4. Las mismas regirán los servicios asistenciales a prestar por AXA Assistance o por empresas designadas por ésta durante viajes que realice el Beneficiario al exterior, y en el interior del país de residencia del Beneficiario, fuera de un radio de cien (100) kilómetros de su domicilio habitual, todo de acuerdo a la cobertura BON VOYAGE contratada por el Beneficiario.

5. Los servicios a brindarse por AXA Assistance se encuentran limitados a casos de accidentes y/o enfermedades súbitas e imprevisibles sobrevenidos durante el viaje y que impidan el normal transcurso del mismo. No están cubiertas las enfermedades pre-existentes al inicio del viaje salvo que el producto contratado así lo contemple.

6. El servicio BON VOYAGE ASSISTANCE es personal e intransferible y no alcanza a ningún familiar, ni en general, a ninguna persona distinta del Beneficiario.

7. Definiciones.

7.1. Accidente: al evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes externos, violentos, imprevisibles e incontrolables, independientemente de cualquier otra causa, ocurrido mientras el Beneficiario se encuentra fuera en viaje.

7.2. Enfermedad: a cualquier dolencia o afección médica repentina o imprevista contraída por el Beneficiario con posterioridad al inicio del viaje.

7.3. Preexistente: Toda enfermedad, dolencia o proceso fisiopatológico con un origen o etiología anterior a la vigencia del contrato o del inicio del viaje (la que sea posterior), o aquellas que se manifiesten posteriormente pero que para su desarrollo hayan requerido de un período de incubación, formación o evolución dentro del organismo del Beneficiario anterior a la fecha de vigencia del contrato o del viaje.

7.4. Viaje: Se entiende por viaje la salida del Beneficiario del territorio de su país de residencia, o cuando el servicio contratado lo permite, fuera de un radio de cien (100) kilómetros del domicilio habitual del Beneficiario.

El Beneficiario tendrá derecho a la prestación de los servicios en la medida en que se encuentre en viaje durante la vigencia contratada. Cuando el Beneficiario regrese a su país de residencia sea cual fuere el momento, forma o motivo de tal regreso, cesará toda obligación de AXA Assistance respecto del Beneficiario, incluso respecto de los días durante los cuales el Beneficiario podría haber gozado de los servicios por permitírsele la vigencia contratada, si hubiese permanecido en viaje.

El valor que representen esos días no será reembolsable en ningún caso.

7.5. Beneficiario: Es toda persona que haya contratado los servicios de asistencia BON VOYAGE. El servicio BON VOYAGE ASSISTANCE es personal e intransferible, y no alcanza a ningún familiar ni a ninguna otra persona distinta del Beneficiario.

VERIFIQUE EN SUS CONDICIONES PARTICULARES EL LIMITE DE EDAD ESTABLECIDO PARA LOS SERVICIOS INCLUIDOS ESTABLECIDO EN EL PRODUCTO BON VOYAGE COMPRADO POR USTED. SI AL INICIAR EL VIAJE, SU EDAD SUPERA ESE LIMITE, USTED NO TENDRÁ DERECHO A ESOS SERVICIOS.

8. Cada vez que se aluda en cualquier forma a la residencia o domicilio del Beneficiario se entenderá que existe referencia al lugar donde este reside de manera efectiva, en forma permanente.

9. La cobertura con vigencia anual, comprende todos los viajes que se realicen en el plazo de un (1) año contado desde la contratación de los servicios BON VOYAGE ASSISTANCE, mientras que la cobertura con vigencia por días comprende exclusivamente los días contratados, mientras el Beneficiario se encuentre de viaje.

El Beneficiario contratante de un servicio con vigencia ANUAL puede realizar un número ilimitado de viajes durante su período de vigencia, pero la prestación de los servicios de **BON VOYAGE**

ASSISTANCE se limita a la cantidad de días consecutivos por viaje que corresponda al tipo de **servicio** adquirido y que se informa en **las condiciones particulares** entregadas.

10. El vencimiento de los plazos de cobertura contratados, durante el curso de cualquier viaje, implicará automáticamente la extinción de todas las obligaciones de AXA Assistance, incluso respecto de cualesquiera emergencias en curso de atención o tratamiento.

11. Los plazos de cobertura contratados son improrrogables. -

12. La vigencia de los servicios BON VOYAGE ASSISTANCE comenzará a partir de las cero horas de la fecha de inicio expresada en el contrato, y finalizará en la medianoche en que termine el día allí indicado como fecha de finalización.

13. Ámbito Territorial.

13.1. Internacional. AXA Assistance brinda sus servicios asistenciales en todos los países, excepto aquellos involucrados en enfrentamientos bélicos internacionales de cualquier clase (incluyendo guerra declarada o no declarada), en guerras civiles, revoluciones, golpes de estado o cualesquiera otras situaciones de conmoción interna.

No se brindará cobertura en ningún país, ni en ninguna región o localidad de cualquier país, en la medida en que en tales lugares no existan de hecho recursos materiales o humanos suficientes para prestar los servicios de que se trate, a juicio de AXA Assistance.

El Beneficiario deberá consultar a AXA Assistance antes de su viaje sobre los países o lugares en los que ésta no brinda sus servicios, o ellos no se encuentran disponibles. Salvo que las Condiciones Particulares lo autoricen expresamente, la prestación de los servicios en ningún caso se realizará en el país de residencia habitual del Beneficiario y/o en el país de contratación del servicio de asistencia

13.2. Nacional. Los servicios asistenciales con validez dentro del país de residencia habitual del Beneficiario se prestarán dentro de las fronteras del mismo y fuera del radio de cien (100) kilómetros del domicilio habitual del Beneficiario, cuando este se encuentre transitoriamente de viaje. Estos servicios serán siempre complementarios y en subsidio de los servicios asistenciales que pueda tener el Beneficiario por estar afiliado a una obra social y/o empresa de medicina prepaga o póliza de seguro de salud. -

14. Grabación y monitoreo de las llamadas telefónicas. AXA Assistance podrá grabar y auditar las conversaciones telefónicas. El Beneficiario autoriza este procedimiento y su eventual utilización como medio de prueba ante controversias respecto a la asistencia prestada.

15. Historia Clínica. Cuando la asistencia así lo requiera, el Beneficiario autorizará se revele información de su historia clínica. Además, autoriza en forma irrevocable a AXA Assistance a solicitar en su nombre cualquier información médica, con el objetivo de evaluar y decidir sobre la posible aplicación de las restricciones y exclusiones en casos de enfermedades crónicas o preexistentes o de la enfermedad que haya dado origen a su asistencia.

16. Enfermedades Preexistentes Crónicas y Recurrentes. Las enfermedades preexistentes, crónicas o no, así como sus consecuencias y sus agudizaciones, tienen un límite de gastos establecido, de acuerdo a las Condiciones Particulares del producto Bon Voyage comprado por el Beneficiario.

VERIFIQUE EN SUS CONDICIONES PARTICULARES EL LIMITE DE GASTOS ESTABLECIDO EN EL PRODUCTO BON VOYAGE COMPRADO POR USTED PARA LAS ENFERMEDADES PREEXISTENTES CRONICAS Y RECURRENTE. SI NO FIGURA EN SU CONDICIONES PARTICULARES, USTED NO DISPONE DE ESTE SERVICIO DE GASTOS PARA ENFERMEDADES

PREEXISTENTES. 17. Obligaciones del Beneficiario

Para poder gozar de los servicios asistenciales el Beneficiario se obliga a:

17.1 Comunicarse con la central operativa de AXA Assistance para obtener autorización antes de iniciar cualquier acción o efectuar gasto alguno. Desde el exterior del país, al número telefónico **+5411 4378- 5827** o al email: **medical@axa-assistance.com.ar**

17.2. Indicar su nombre, apellido, edad, número y vigencia de su servicio, fecha de salida del país, así como el lugar donde se encuentra y número telefónico de contacto.

17.3 Describir el problema o la urgencia que ha sufrido y qué clase de ayuda considera necesitar.

17.4 Acatar las soluciones propuestas por AXA Assistance o sus representantes en el lugar.

17.5 Permitir al departamento médico de AXA Assistance o a sus representantes, el libre acceso a su historia clínica para tomar conocimiento de sus antecedentes médicos.

17.6 Proveer los documentos previstos en estas condiciones y aquellos que solicite AXA Assistance para acreditar la procedencia de cualquier servicio o prestación.

17.7 En caso que AXA Assistance se haga cargo del mayor costo de un pasaje, hacerle entrega del cupón no utilizado de su boleto original o su contravalor si tiene derecho al reembolso del mismo.

17.8 Suministrar a AXA Assistance, en caso de ser requerido, copia del pasaporte u otro documento que acredite la fecha de salida de su país de residencia habitual.

17.9 En caso que el Beneficiario por razones de fuerza mayor plenamente justificadas, no pueda obtener la autorización previa de **AXA Assistance** para su atención, deberá ponerse en contacto con la misma dentro del plazo improrrogable de las 48 horas de ocurrido el hecho, en forma fehaciente, lo cual podrá ser realizado por quien solicita la asistencia directamente u otra persona que éste designe.

CAPITULO SEGUNDO: CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES AL EXTERIOR. Servicios incluidos

18. Asistencia médica

En caso de enfermedad o accidente, sobrevenidos con posterioridad al inicio del viaje, AXA Assistance, tan pronto sea avisada, coordinará los contactos necesarios con su departamento médico para tomar las medidas conducentes a brindar los servicios asistenciales necesarios.

ES INDISPENSABLE QUE EL BENEFICIARIO REVISE EN SUS CONDICIONES PARTICULARES ENTREGADAS CON ESTE CONTRATO, LOS LIMITES DE GASTOS ESTABLECIDOS PARA CADA SERVICIO ASISTENCIAL CONTRATADO.

Estos servicios asistenciales comprenden:

18.1 Atención médica. Puede ser brindada por médicos clínicos y/o especialistas, según el criterio del departamento médico de AXA Assistance o sus representantes, en función de cada necesidad. La atención se brindará de acuerdo con las circunstancias y disponibilidad de recursos de cada lugar.

18.2 Prestaciones complementarias. Son análisis, radiografías, exámenes especiales y prácticas médicas o estudios que sean autorizados por el departamento médico de AXA Assistance o sus representantes.

18.3 Internación. En los casos en que el departamento médico de AXA Assistance o sus representantes lo autoricen, se brindará internación en los centros asistenciales más adecuados o especializados para la enfermedad o accidente sufrida por el Beneficiario y que se encuentren más próximos al lugar donde éste se halle.

18.4 En todos los casos de internación se contemplarán hasta 3 (tres) días complementarios por internación, es decir, Cuando el Beneficiario esté internado y no obtenga el alta médica otorgada por el equipo médico de **AXA Assistance** y la vigencia de su **voucher** hubiera finalizado, la prestación se extenderá por el plazo complementario de hasta 3 (tres) días siempre y cuando el límite de asistencia médica no se haya agotado.

18.5 Intervención quirúrgica. En los casos en que el departamento médico de AXA Assistance o sus representantes lo autoricen y cuando la enfermedad o accidente lo justifique, se efectuará la intervención quirúrgica necesaria.

18.6 Terapia intensiva y unidad coronaria. En los casos en que el departamento médico de AXA Assistance o sus representantes lo autoricen, se brindarán al Beneficiario los servicios de terapia intensiva y unidad coronaria.

18.7 Gastos de hotelería del convaleciente. En los casos en que AXA Assistance o sus representantes prescriban reposo fuera de un establecimiento sanitario, y como consecuencia de ello el Beneficiario debiera prolongar su estadía en el exterior, AXA Assistance designará el lugar y se hará cargo únicamente de los gastos de habitación del Beneficiario. Esta convalecencia deberá ser prescrita por el departamento médico de AXA Assistance y en ningún caso excederá un límite máximo de diez (10) días.

18.8 Traslado sanitario. Cuando el departamento médico de AXA Assistance o sus representantes aconsejen y/o autoricen el traslado del enfermo o herido a un centro asistencial, a efectos de iniciar o continuar el tratamiento médico, AXA Assistance tomará a su cargo el mismo según las posibilidades del caso. Quedará al exclusivo criterio del departamento médico de AXA Assistance la determinación de la necesidad y procedencia del traslado, y la evaluación del lugar idóneo más cercano al que deba trasladarse al Beneficiario.

Si el Beneficiario o sus acompañantes decidieran efectuar el traslado dejando de lado la opinión del departamento médico de AXA Assistance, ninguna responsabilidad recaerá sobre AXA Assistance por dicha actitud, siendo el traslado y sus consecuencias por cuenta y riesgo del Beneficiario y/o de sus acompañantes.

19. Límite de gastos. El monto total de gastos médicos, por todos los conceptos descriptos en los puntos 18, 20 y 21 no podrá exceder el límite máximo indicado en sus Condiciones Particulares. Los montos máximos específicos para "Atención Odontológica" y "Medicamentos", se encuentran determinados en las CONDICIONES PARTICULARES y no son complementarios con el monto total de gastos médicos, sino que están incluidos en estos.

20. Atención odontológica. Se brindará servicio odontológico de urgencia limitado al tratamiento del dolor, trauma, infección, y extracción de la pieza dentaria. Quedan excluidos los gastos de prótesis completas o parciales.

21. Medicamentos. AXA Assistance cubrirá los medicamentos, los que deberán ser recetados por el médico interviniente en función de la enfermedad o accidente que haya sufrido el Beneficiario.

22. Acompañamiento de menores y personas de edad avanzada. Si el Beneficiario viajara como única compañía de uno o más menores de quince (15) años o una o más personas mayores de ochenta (80) años, y el Beneficiario se encontrara imposibilitado de proseguir el viaje con ellos como consecuencia de una internación por una enfermedad o accidente personal del Beneficiario, AXA Assistance se hará cargo del traslado de un familiar, residente en el país de residencia habitual del Beneficiario, y para el caso que esto no fuera posible, de un colaborador de AXA Assistance, para que los conduzca de regreso a su país.

23. Traslado de un familiar. Si el Beneficiario se encontrara solo en el extranjero y por enfermedad súbita o accidente debiera permanecer hospitalizado por un período superior a veinte (20) días corridos, AXA Assistance pondrá a disposición de un familiar o persona indicada por el Beneficiario, un boleto de ida y vuelta para que pueda acompañarlo durante su hospitalización. Quedará al exclusivo criterio de AXA Assistance la determinación de los medios, condiciones y modalidades del transporte. Si AXA Assistance indicara como medio de transporte el avión, el vuelo contratado será en línea aérea regular, clase económica. Este beneficio sólo será otorgado por AXA Assistance después de cumplidos los diez (10) días iniciales de hospitalización, siempre que el Beneficiario debiera permanecer hospitalizado diez (10) días más como mínimo. Quedan excluidos todos y cualesquiera gastos de alojamiento, comidas, transportes en destino y de cualquier otra clase del acompañante.

24. Mayor costo del pasaje de regreso. Cuando el Beneficiario tuviera un boleto aéreo de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso, y no pudiera respetar dicha fecha por razones de enfermedad o accidente personal, AXA Assistance organizará y tomará a su cargo los gastos suplementarios del mayor costo del pasaje de regreso.

Este beneficio registrá siempre y cuando el Beneficiario se comunique previamente con AXA Assistance o sus representantes para pedir autorización y no pueda utilizar su boleto original de regreso, haciéndose cargo AXA Assistance de abonar el suplemento, en cuyo caso el cupón original no utilizado de su boleto será entregado a AXA Assistance. En caso que fuera necesaria la emisión de un nuevo boleto, el Beneficiario deberá remitir vía fax a AXA Assistance una copia de su pasaje de avión original a fin de que ésta realice las gestiones necesarias para obtener en favor del Beneficiario un pasaje de avión de línea aérea regular, en clase económica.

25. Regreso anticipado por el fallecimiento de un familiar directo. En casos de fallecimiento en el país de residencia habitual del Beneficiario de un hijo, o del padre, madre o cónyuge del Beneficiario por accidente o enfermedad declarada en forma repentina, AXA Assistance organizará y tomará a su cargo los gastos de pasaje derivados del regreso anticipado del Beneficiario a su país de residencia habitual por avión de línea aérea regular. Este beneficio se prestará siempre y cuando el Beneficiario se comunique con AXA Assistance o sus representantes para pedir autorización y no pueda utilizar su boleto original de regreso, debiendo abonarse un suplemento o emitirse un nuevo boleto, en cuyo caso el cupón original no utilizado de su boleto, será entregado a AXA Assistance.

Si fuera necesaria la emisión de un nuevo boleto, el Beneficiario deberá remitir vía fax a AXA Assistance una copia de su pasaje de avión original a fin de que ésta realice las gestiones necesarias para obtener en favor del Beneficiario un pasaje de avión de línea aérea regular, en clase económica.

26. Repatriación de restos. En caso de fallecimiento del Beneficiario en el exterior, y siempre que se le de intervención en tiempo y forma oportunos, AXA Assistance se ocupará de las formalidades administrativas necesarias para la repatriación del cuerpo, y organizará y tomará a su cargo los gastos de fétetro de transporte y transporte del mismo al lugar de residencia habitual del extinto. Quedan excluidos los gastos de funeral e inhumación. Este servicio está incluido dentro de los límites de gastos establecidos en la cláusula 18.

Asimismo, se deberá transferir a AXA Assistance el cupón no utilizado del boleto aéreo original o su contralor.

27. Asistencia legal. AXA Assistance pondrá a disposición del Beneficiario, considerando la asistencia legal que AXA Assistance juzgue necesaria, un préstamo para atender los gastos de defensa del Beneficiario en cualquier proceso civil o criminal donde se le impute responsabilidad en un accidente de tránsito.

Si el Beneficiario solicitara el préstamo, AXA Assistance le adelantará la cantidad necesaria para satisfacer los honorarios de los abogados que lo defiendan, hasta el límite establecido en el

servicio contratado, y/o la suma que se exigiera para fianza del Beneficiario. Los montos adelantados deberán ser devueltos a AXA Assistance dentro de un plazo de noventa (90) días de entregados, salvo que las autoridades competentes hayan devuelto antes la cantidad, en cuyo caso deberá reintegrarse en forma inmediata.

Los préstamos antedichos serán otorgados previa garantía por parte del Beneficiario a satisfacción de AXA Assistance.

28. Transmisión de mensajes urgentes. AXA Assistance se ocupará de transmitir los mensajes referidos a la emergencia sufrida por el Beneficiario, a la persona residente que éste indique en su país de residencia.

29. Localización de equipaje. En caso de extravío del equipaje del Beneficiario registrado por una línea aérea, en ocasión de su viaje, AXA Assistance colaborará con todos los medios a su alcance para localizarlo e informar al Beneficiario cualquier novedad. El referido equipaje debe haber sido despachado en la bodega del mismo vuelo que viajaba el Beneficiario.

30. Compensación económica por pérdida de equipaje. En caso de pérdida de equipaje, si el equipaje no hubiera podido ser localizado por AXA Assistance, se procederá a una compensación económica que se otorgará siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:

30.1 Que se informe a AXA Assistance o sus representantes dentro del plazo de dos (2) días corridos contado desde aquel durante el cual se produjo la pérdida.

30.2 Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte internacional entre dos países por avión de línea aérea regular.

30.3 Que la pérdida sea total, es decir, el bulto completo.

30.4 Que el equipaje haya sido despachado por el Beneficiario en el mismo vuelo en el que viajaba, constando ello en su boleto aéreo, y que haya denunciado formalmente la pérdida a la línea aérea responsable. El formulario de denuncia deberá ser emitido a nombre del Beneficiario y contener el número de boleto aéreo del denunciante. Ambos documentos deberán ser presentados como condición ineludible para iniciar el trámite ante AXA Assistance.

30.5 Que la pérdida ocurra entre el momento en que el equipaje fue entregado al personal autorizado de la compañía aérea para ser embarcado, y el momento previsto para su entrega al pasajero, al finalizar el vuelo.

30.6 Que el equipaje se haya extraviado fuera del país de residencia del Beneficiario, salvo pérdidas producidas en vuelos internacionales que arriben a él.

30.7 Que la línea aérea responsable se haya hecho cargo de la pérdida y abonado la correspondiente indemnización. El Beneficiario deberá presentar el comprobante original de pago por parte de la línea aérea, como condición ineludible para el pago por parte de AXA Assistance

30.8 Quedan expresamente excluidas las pérdidas ocurridas en tramos domésticos de vuelos internacionales. También se excluyen las pérdidas ocurridas a aquellas personas que no tengan derecho de transportación de equipaje.

30.9 En caso de extravíos ocurridos durante vuelos internacionales entre países no limítrofes, la compensación económica descrita en esta cláusula 30 ascenderá hasta el límite establecido en el servicio contratado, pero se acotará hasta alcanzar junto con la compensación que hubiese abonado la línea aérea.

En caso de extravíos ocurridos durante vuelos internacionales entre dos países que limitan entre sí, la compensación económica por pérdida de equipaje ascenderá hasta el límite establecido en el servicio contratado, pero no excederá en conjunto con la compensación que hubiese abonado la línea aérea.

En ambos casos, AXA Assistance abonará esta compensación económica en la moneda del país de residencia del Beneficiario, dentro de un plazo máximo de treinta (30) días de presentada la documentación pertinente.

30.10 Si la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización por pérdida de equipaje la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes, AXA Assistance procederá a abonar la compensación económica por pérdida de equipaje, una vez que dicha opción fuera ejercida.

30.11 AXA Assistance limitará esta compensación económica a un (1) bulto por Beneficiario damnificado, hasta el límite de peso admitido para esa clase de bulto y hasta el valor real del bulto, si éste pudiese establecerse a satisfacción de AXA Assistance. Si otra persona compartiese con el Beneficiario sus derechos respecto del bulto perdido, todo importe que pudiera corresponder al Beneficiario se dividirá directamente por la cantidad de titulares del bulto, y el resultado será la única compensación a la que éste tendrá derecho.

AXA Assistance no procederá a compensación económica alguna en los casos que el Beneficiario fuera totalmente indemnizado por la línea aérea, con aquella suma máxima prevista en

este punto que resulte aplicable o una cantidad superior.

31. Traslado de Ejecutivo sustituto. Si el Beneficiario se encuentra en viaje de negocios y es hospitalizado por AXA Assistance por una emergencia médica que le impide cumplir con el objetivo profesional de su viaje, AXA Assistance se hará cargo del boleto aéreo de la persona que la empresa empleadora del Beneficiario designe para reemplazar al Beneficiario hospitalizado. El boleto aéreo será en la misma clase utilizada por el Beneficiario y estará sujeto a disponibilidad de las compañías aéreas. La persona reemplazante deberá adquirir, antes del viaje, el mismo servicio de asistencia que posea el Beneficiario.

VERIFIQUE EN SUS CONDICIONES PARTICULARES QUE EL PRODUCTO BON VOYAGE COMPRADO POR USTED INCLUYE EL BENEFICIO DE EJECUTIVO SUSTITUTO. SI NO FIGURA EN SUS CONDICIONES PARTICULARES, USTED NO DISPONE DE ESTE SERVICIO

32. Gastos de demora de equipaje. Si la entrega parcial o total del equipaje del Beneficiario hubiera sido demorada por extravío por una línea aérea regular durante los vuelos fuera del país de residencia, el Beneficiario, deberá informar de inmediato a la línea aérea (antes de abandonar el recinto de entregas) y obtener una prueba por escrito de que la misma fue notificada y en la que conste fehacientemente este tipo de irregularidad: demora de equipaje.

Además, el Beneficiario deberá informar el hecho a AXA Assistance antes de abandonar el aeropuerto. Si el equipaje no es recibido dentro de las 24 (veinticuatro) horas contadas a partir del momento de recibir AXA Assistance la notificación, el Beneficiario será compensado económicamente por los gastos que hubiere tenido por la compra de artículos de primera necesidad derivados de la falta de su equipaje. Hasta el monto máximo especificado en las condiciones particulares del producto contratado. El reintegro se efectuará contra la presentación de los comprobantes de los gastos y una constancia de la compañía aérea que acredite la demora del equipaje. Este beneficio no se brindará durante el viaje de regreso del beneficiario hacia su país de residencia habitual.

ES INDISPENSABLE QUE EL BENEFICIARIO REVISE EN LAS CONDICIONES PARTICULARES ENTREGADAS CON ESTE CONTRATO, LA EXISTENCIA Y EL LIMITE DE LA COMPENSACIÓN ESTABLECIDO PARA ESTE SERVICIO. SI NO FIGURA EN SUS CONDICIONES PARTICULARES, USTED NO DISPONE DE ESTE SERVICIO

33. Compensación de Gastos por demora de vuelo. Si el vuelo de regreso al país de residencia habitual del Beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas desde la hora de partida programada de su vuelo original y no tuviera ninguna otra alternativa de transporte durante esas seis (6) horas, AXA Assistance compensará económicamente al Beneficiario por los gastos que hubiera tenido en concepto de hotel, comida y comunicaciones realizadas durante el tiempo de demora. El reintegro se efectuará contra la presentación de los comprobantes y una constancia de la compañía aérea que acredite la demora o cancelación. El Beneficiario deberá comunicarse con la Central Operativa de AXA Assistance desde el lugar donde ocurre el hecho. Este servicio no se brindará si el Beneficiario viaja con un boleto aéreo sujeto a disponibilidad. -

ES INDISPENSABLE QUE EL BENEFICIARIO REVISE EN LAS CONDICIONES PARTICULARES ENTREGADAS CON ESTE CONTRATO, EL LIMITE DE LA COMPENSACIÓN ESTABLECIDA PARA ESTE SERVICIO. SI NO FIGURA EN SUS CONDICIONES PARTICULARES, USTED NO DISPONE DE ESTE

SERVICIO 34. Compensación de Gastos de Cancelación o Interrupción de viaje.

34.1 AXA Assistance compensará al Beneficiario por la pérdida irrecuperable de depósitos o gastos pagados por anticipado por la cancelación o interrupción del viaje de acuerdo a las condiciones generales de los servicios adquiridos, siempre que la cancelación o interrupción sea necesaria e inevitable como consecuencia de:

- a) Muerte o enfermedad grave del Beneficiario que motive la internación, o inhiba su andar.
- b) Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del cónyuge, padres, hermanos o hijos del Beneficiario,
- c) Cuando el Beneficiario recibiese notificación fehaciente para comparecer ante la justicia.
- d) Cuando el Beneficiario haya sido declarado en cuarentena por autoridad sanitaria.
- e) Cuando la cancelación se produzca por incendio o robo en la residencia habitual del Beneficiario.
- f) Cancelación a causa de la pérdida de empleo del Beneficiario.
- g) Cuando la Cancelación se produzca a causa de un accidente producido por la práctica deportiva amateur.
- h) Convocatoria como miembro de mesa electoral a nivel provincial o nacional.

- i) Cancelación de boda del Beneficiario que estuviese prevista para fecha posterior a la contratación del servicio
- j) Entrega en adopción de niño.
- k) Citación por trasplante de órgano del mismo Beneficiario o de cónyuge, padres o hijos

No corresponderá esta compensación cuando la cancelación o interrupción del viaje sea consecuencia de cualquiera de las exclusiones previstas en la cláusula 42 de estas Condiciones Generales y en el caso de que el Beneficiario, cónyuge, hijos y padres del mismo, causantes de la interrupción o cancelación tengan setenta y cinco (75) o más años de edad al momento de solicitar el servicio.

34.2 Para tener derecho a este servicio, el Beneficiario deberá: **a)** Haber adquirido el producto Bon Voyage al momento del pago de la seña del aéreo, paquete turístico, crucero, alquiler de auto, hotelería o excursiones. de viaje; **b)** Comunicarse con la central operativa de AXA Assistance en la ciudad de Buenos Aires, desde el lugar donde ocurren los hechos, dentro de los dos (2) días siguientes a aquel en el cual ocurrió el hecho que determina la cancelación o interrupción del viaje; **c)** Proporcionar a AXA Assistance toda la documentación necesaria que acredite la procedencia de la compensación, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 34.1; **d)** Según corresponda, proporcionar la siguiente documentación original: tickets aéreos de ida y vuelta, copia de la documentación

personal que le hubiera permitido salir de su país de residencia (pasaporte, DNI, visas, etc.), facturas y recibos originales de los pagos de los servicios de viaje contratados, denuncia policial (si es un accidente), documentación médica completa (si es una enfermedad), copia autenticada de certificado de defunción (si es un fallecimiento), documentación que acredite el vínculo familiar, según corresponda, y toda otra documentación y/o prueba idónea y suficiente para acreditar la causal de cancelación o interrupción del viaje.

34.3 El Beneficiario cede a AXA Assistance todos sus derechos y acciones que le pudieren corresponder por los daños y perjuicios que se le hayan causado, hasta la cantidad que AXA Assistance le abone por concepto de Compensación de Gastos de Cancelación o Interrupción de viaje. Esta cesión deberá realizarla el Beneficiario dentro de las cuarenta y ocho (48) horas de la solicitud o intimación realizada por AXA Assistance.

34.4 La compensación máxima que AXA Assistance abonará por este servicio depende del servicio BON VOYAGE contratado por el Beneficiario y será aplicada sobre la penalidad del aéreo, paquete turístico, crucero, alquiler de auto, hotelería y excursiones.

34.5 Este servicio queda limitado a un (1) evento de cancelación durante la vigencia del voucher, cuando el Beneficiario haya contratado un producto BON VOYAGE de vigencia anual

ES INDISPENSABLE QUE EL BENEFICIARIO REVISE EN LAS CONDICIONES PARTICULARES ENTREGADAS CON ESTE CONTRATO, EL LIMITE DE LA COMPENSACIÓN ESTABLECIDO PARA ESTE SERVICIO. SI NO FIGURA EN SUS CONDICIONES PARTICULARES, USTED NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

35. Reintegro de gastos. Si por circunstancias objetivas propias de la emergencia, comprobables y razonables, el Beneficiario no pudiera dar cumplimiento a lo establecido en la cláusula 17 y debiera recurrir en forma directa a servicios médicos y/o adquirir medicamentos, AXA Assistance podrá rembolsar los gastos realizados en estas circunstancias, dentro de los límites previstos en las cláusulas 18, 19 20 y 21, siempre y cuando el Beneficiario cumpla las siguientes condiciones:

35.1 Comunicarse con la central operativa de AXA Assistance desde el lugar de ocurrencia de los hechos por sí o por intermedio de otra persona, dentro de los dos (2) días corridos siguientes a aquel en el que ocurrió la emergencia.

35.2 Informar la emergencia sufrida y la asistencia recibida al momento de la comunicación.

35.3 Proporcionar toda la documentación necesaria que acredite la procedencia de los gastos y la recepción del servicio y/o la adquisición de medicamentos recetados correspondientes a la afección sufrida.

35.4 Todo reintegro se realizará en el país de residencia habitual del Beneficiario y se efectuará en la moneda local del referido país.

35.5 Plazo de reintegro. El reintegro se efectivizará a los treinta (30) días corridos de cumplidas las condiciones previstas precedentemente.

CAPITULO TERCERO: CONDICIONES GENERALES PARA VIAJES DENTRO DEL PAÍS DE RESIDENCIA DEL BENEFICIARIO

ESTE CAPÍTULO TIENE VALIDEZ EN ALGUNOS PRODUCTOS BON VOYAGE. VERIFIQUE EN SUS CONDICIONES PARTICULARES QUE EL PRODUCTO BON VOYAGE COMPRADO POR USTED INCLUYE SERVICIOS EN EL MISMO PAÍS DONDE USTED LO COMPRÓ O DONDE

USTED RESIDE. SI NO FIGURA EN SUS CONDICIONES PARTICULARES, USTED NO DISPONE DE ESTE SERVICIO.

36. Las disposiciones de este Capítulo Tercero se refieren a los servicios asistenciales durante viajes dentro del país de residencia del Beneficiario. fuera de un radio de cien kilómetros (100 Km.) del lugar de residencia habitual y permanente del Beneficiario de BON VOYAGE.

Para que se le brinden los servicios descriptos en el presente capítulo, el Beneficiario debe tener domicilio real y residencia habitual y permanente en el país donde compró el servicio de asistencia BON VOYAGE.

37. Asistencia Médica, Odontológica y Medicamentos. Incluye los mismos servicios de asistencia médica, odontológica y medicamentos que rigen para Asistencia en Viajes en el Exterior (Ver cláusulas 18, 20 y 21), excepto GASTOS DE HOTELERÍA DEL CONVALECIENTE.

38. Límite de gastos. El monto total de gastos médicos, por todos los conceptos descriptos en la cláusula 37, no podrá exceder el límite máximo indicado en sus CONDICIONES PARTICULARES.

Los montos máximos específicos para "Atención Odontológica" y "Medicamentos", también se encuentran determinados en las CONDICIONES PARTICULARES y no son complementarios con el monto total de gastos médicos, sino que están incluidos en estos.

ES INDISPENSABLE QUE EL BENEFICIARIO REVISE EN SUS CONDICIONES PARTICULARES ENTREGADAS CON ESTE CONTRATO, LOS LIMITES DE GASTOS ESTABLECIDOS PARA CADA SERVICIO ASISTENCIAL CONTRATADO.

39. Traslado de restos. En caso de fallecimiento del Beneficiario a más de cien kilómetros (100 Km.) de su lugar de residencia habitual, y siempre que se le de intervención en tiempo y forma oportunos, AXA Assistance se ocupará de las formalidades administrativas y necesarias para el traslado del cuerpo y organizará y tomará a su cargo los gastos de féretro de traslado, y el transporte del mismo a lo que fuera su lugar de residencia habitual. Los gastos de inhumación, funeral y féretro definitivo, quedan expresamente excluidos. Este servicio no es pasible de reintegro.

40. Reintegros. En caso que el Beneficiario por razones de fuerza mayor o emergencia debidamente justificada, no pudiera dar cumplimiento a lo establecido en la cláusula 17 y haya incurrido en gastos, AXA Assistance podrá reintegrar dichos gastos, con los límites por el Beneficiario fijados en la cláusula 38, y siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

40.1. Comunicarse con la central operativa de AXA Assistance en la ciudad de Buenos Aires, desde el lugar de ocurrencia de los hechos por sí o por intermedio de otra persona, dentro de los dos (2) días siguientes a aquel en el cual ocurrió la emergencia.

40.2 Informar la emergencia sufrida y la asistencia recibida al momento de la comunicación.

40.3. Proporcionar toda la documentación necesaria que acredite la procedencia de los gastos y la recepción del servicio y/o la adquisición de medicamentos recetados correspondientes a la afección sufrida.

40.4. Proporcionar la documentación que acredite que el reclamo realizado en primer término a la obra social o sistema de medicina privado al que se encuentre suscripto, ha sido rechazado, en todo o en parte.

40.5. Proporcionar la siguiente documentación original: copia de la historia clínica, o de no existir ésta, un informe médico firmado por el médico tratante de la urgencia; constancia de diagnóstico y tratamiento efectuado por el profesional o institución actuante; facturas discriminadas por rubros y sub rubros emitidas como consecuencia de los servicios recibidos; recibos oficiales correspondientes a los pagos efectuados.

40.6. Forma de pago de los reintegros. Plazo de reintegro. El reintegro se efectivizará a los treinta (30) días corridos de cumplidas las condiciones previstas precedentemente.

CAPITULO CUARTO: DISPOSICIONES COMUNES A LOS SERVICIOS DESCRIPTOS EN LAS CLAUSULAS PRECEDENTES

41. Revocación del consentimiento

Usted tiene derecho a rescindir este contrato durante el plazo de diez (10) días corridos, contados a partir de la fecha de compra y mientras no se haya iniciado el viaje.

42. Exclusiones AXA Assistance no brindará servicio alguno, ni reintegrará ningún gasto en los siguientes casos:

42.1. Con relación a cualquier accidente ocurrido antes de iniciar el viaje o enfermedad existente al momento de iniciar el viaje al exterior y/o dentro del país de residencia habitual del Beneficiario, sus consecuencias y agudizaciones, salvo que, de acuerdo a lo establecido en la cláusula 16, sus Condiciones Particulares establezcan un límite de gastos para las enfermedades

preexistentes

El carácter de la enfermedad o del accidente será determinado por el departamento médico de AXA Assistance.

42.2. Toda afección, agudización o dolencia acontecida como consecuencia de un viaje desaconsejado por un médico que trató al Beneficiario, o derivada de una actividad desaconsejada por un médico que trató al Beneficiario, u ocurrida en el exterior durante el tratamiento y estudios complementarios de enfermedades pre-existentes al viaje o accidentes ocurridos antes del mismo. En casos de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad preexistente o accidente ocurrido anteriormente, AXA Assistance se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

42.3. Recaídas y convalecencias y todas las afecciones en curso de tratamiento antes de la fecha de inicio del viaje.

42.4. Enfermedades mentales, trastornos psíquicos y tratamientos psicológicos incluyendo terapia ocupacional.

42.5. Enfermedades o accidentes producidos por o derivados del consumo de drogas, narcóticos, medicinas tomadas sin orden médica o alcohol.

42.6. Estado de embarazo y parto, excepto respecto de los embarazos inferiores a las 26 semanas de gestación y cuando ocurran complicaciones imprevisibles de acuerdo con lo que determine el departamento médico de AXA Assistance. No se brindará servicio alguno al hijo no nacido o nacido del Beneficiario.

42.7. Interrupción voluntaria del embarazo y sus derivaciones.

42.8 Enfermedades o accidentes derivados de cualquier acto o hecho ilícito –conforme a las leyes del lugar en que ocurrieron o del país de residencia en que participara el Beneficiario, ya sea en forma directa o indirecta.

42.9. Sus lesiones o enfermedades causadas por sí mismo o por terceros consentidas deliberadamente, el suicidio, enfermedades de transmisión sexual, y la libre exposición a peligros innecesarios (excepto en intentos de salvar una vida humana).

42.10. Enfermedades o accidentes resultantes de tratamientos hechos por profesionales no designados y/o autorizados por el departamento médico de AXA Assistance.

42.11. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, curas termales, podología, quiropraxia, medicina alternativa, kinesiología, fisioterapia, terapia ocupacional, o cualquier otro tratamiento que no esté destinado a atender la emergencia.

42.12. Consecuencias derivadas de la práctica de esquí fuera de pista, alpinismo, automovilismo, equitación, boxeo, lucha, artes marciales, caza, deportes extremos y cualesquiera deportes, juegos, competencias o actividades afines peligrosas o cuya práctica no se encuentre reglamentada o sea ilegal.

42.13. Consecuencias derivadas de la práctica de deportes profesionales.

42.14. Gastos de prótesis, órtesis, audífonos, anteojos, lentes de contacto, prótesis y puentes dentales, férulas, muletas, marcapasos, desfibriladores implantables, nebulizadores, respiradores ambulatorios, y/o todo otro accesorio y/o dispositivo médico y/o asistencial.

42.15. Visitas médicas de control, chequeos, tratamientos programados, etc., no autorizados por el departamento médico de AXA Assistance.

42.16. Todo pedido de consulta médica con el fin de solicitar, a un profesional, una prescripción determinada y/o dicha medicación.

42.17. Todo gasto no contemplado explícitamente en estas condiciones generales y no autorizado previamente por AXA Assistance.

42.18. No corresponderá traslado o repatriación de restos en los casos en los cuales el Beneficiario hubiera viajado con fines de tratamiento médico y en ocasión de recibir dicho tratamiento.

42.19. Gastos de hotel, restaurantes, taxis, acompañantes y cualquier otro gasto que no se encuentre expresamente comprendido en las condiciones generales o particulares.

42.20. La participación del Beneficiario en o la práctica de trabajos manuales que impliquen el uso de equipos peligrosos en relación con una profesión, vuelo (excepto vuelo como pasajero con billete pago en una aeronave con licencia de transporte de pasajeros), el uso de vehículos motorizados de dos o tres ruedas, salvo que tenga permiso de conducción válido expedido en su país de residencia permita la utilización de dichos vehículos; entretenimiento profesional; deporte profesional; carreras (excepto a pie); competencias con motor, o cualquier prueba de velocidad o de resistencia.

42.21. Deberes operacionales o misiones en las que el Beneficiario sea miembro de las fuerzas armadas o policiales.

42.22 Cuando el Beneficiario viaje a una zona específica o acontecimiento al cual una agencia estatal del país de residencia o la Organización Mundial de la Salud hubiese aconsejado no viajar, o que estuviese oficialmente bajo embargo de las Naciones Unidas.

43. Si en el curso de un viaje el Beneficiario incurriese en gastos dentro y fuera de su país de residencia en cuanto AXA Assistance debiera afrontar cualquiera de tales gastos según estas condiciones generales, los importes de los límites de cobertura se aplicarán en proporción según la cantidad de días de viaje dentro y fuera del país de residencia.

44. Para fijar la expresión de todos los valores de las coberturas fijados en dólares estadounidenses o en cualquier otra moneda se tomará en cuenta la cotización de divisas en el mercado libre de cambios “valor hoy”, tipo vendedor al cierre de la fecha de la emergencia, publicada por el Banco Central del País de residencia y correspondiente a la fecha de la emergencia.

45. AXA Assistance queda eximida de toda responsabilidad frente al Beneficiario cuando por casos fortuitos o de fuerza mayor, tales como huelgas, actos de terrorismo y/o sabotaje, guerras, catástrofes de la naturaleza, dificultades en las vías de comunicación, o cualquier otro hecho que no ha podido preverse o que previsto no ha podido evitarse, no pueda prestar los servicios con el alcance aquí previsto.

Cuando se produzcan hechos de esa índole, AXA Assistance se compromete a dar cumplimiento a la prestación inmediatamente después de haber cesado los mismos, en el caso que a dicha fecha se mantenga la contingencia que la justifique.

46. AXA Assistance tendrá derecho a exigir el reembolso de todos los gastos en que incurra con relación a cualquier prestación solicitada indebidamente.

47. Subrogación. Cesión de derechos y acciones.

47.1. El Beneficiario cede y transfiere a favor de AXA Assistance la totalidad de los derechos y acciones que correspondan al primero, contra quien resulte responsable de los hechos que sean causa de los servicios que preste AXA Assistance. Como consecuencia de esta cesión de derechos y acciones, AXA Assistance queda subrogada en los derechos y acciones del Beneficiario hasta el monto total del costo de los servicios por ella prestados.

47.2. El Beneficiario cede y transfiere a favor de AXA Assistance la totalidad de los derechos y acciones que correspondan al primero cuando el costo de los servicios que presta la segunda estuviera total o parcialmente cubierto por un seguro, por una obra social y/o un sistema de medicina prepaga al que se encuentre adherido el Beneficiario. Como consecuencia de esta cesión de derechos y acciones del Beneficiario hasta el monto total del costo de los servicios que preste aquella y de sus accesorios.

47.3. El Beneficiario se obliga a otorgar los actos jurídicos y a realizar los trámites, gestiones y diligencias necesarias para que las cesiones y consiguiente subrogación previstas en estas Condiciones Generales sean plenamente eficaces. Otorgará dichos actos en un plazo no mayor de siete (7) días, a partir que los mismos le sean solicitados fehacientemente por AXA Assistance.

47.4. En caso que el Beneficiario no cumplimente en término las obligaciones previstas en el punto anterior de este capítulo, AXA Assistance podrá accionar contra el mismo, intentando el cobro de lo adeudado.

48. Soluciones de AXA Assistance. Las recomendaciones que AXA Assistance realice a los Beneficiarios en ocasión de la prestación de los servicios tienen como fin orientar al Beneficiario en las alternativas que AXA Assistance considera más eficaces para atender las necesidades del Beneficiario.

49. Datos personales. Los datos personales recogidos por AXA Assistance, son necesarios para brindar los servicios y serán utilizados para los fines siguientes: brindar los servicios de asistencias contratados por el Beneficiario, fines de marketing, estudios estadísticos y actuariales y para combatir el lavado de dinero y la financiación del terrorismo. Durante toda la duración de la relación contractual, AXA Assistance puede tener necesidad de realizar transferencia nacional o internacional de datos personales a otras empresas del Grupo AXA, actuando como proveedores o como subcontratistas. AXA Assistance se compromete a adoptar todas las medidas administrativas, técnicas y de seguridad para asegurar que las transferencias de estos datos personales se realizan en cumplimiento de la legislación aplicable.

El Beneficiario, según sea necesario, autoriza a AXA Assistance el manejo, transmisión y almacenamiento de los datos personales a otras empresas del Grupo AXA, proveedores de servicios y subcontratistas que actúan en su nombre. AXA Assistance garantiza que no transferirá los datos personales sensibles a terceros, salvo con su consentimiento específico en el momento de la solicitud de estos datos personales. El Beneficiario tiene la posibilidad de ejercer los derechos de acceso, rectificación y supresión de los datos personales, solicitándolo personalmente en la calle Josué Smith solar 390, Providencia, Santiago, República de Chile, en las condiciones establecidas en la legislación vigente.

50. Jurisdicción. Toda controversia que pueda surgir referida a los servicios brindados por AXA Assistance, las partes convienen en someterlas a la jurisdicción de los tribunales ordinarios de la Ciudad de Santiago, República de Chile.

51. Rescisión. El Beneficiario podrá rescindir el contrato celebrado con AXA Assistance por los Servicios, manifestando por escrito su intención en tal sentido, en cualquier momento desde la contratación. El ejercicio de esta opción no le dará derecho al Beneficiario a exigir, aún en el caso de que no hubiera utilizado los Servicios, la devolución de todo o parte de lo pagado por los Servicios, ni eximirse del pago de las cuotas que se devenguen hasta completar el pago del período contratado, en caso que abone los Servicios en cuotas.

El Beneficiario notificará su decisión de rescindir el contrato con AXA Assistance a:

- (i) por e-mail a bonvoyage@axa-assistance.com.ar, o
- (ii) telefónicamente al (54-11) 4370-8300.

52. Servicio de Concierge.

VERIFIQUE EN SUS CONDICIONES PARTICULARES QUE EL PRODUCTO BON VOYAGE COMPRADO POR USTED INCLUYE ESTE BENEFICIO. SI NO FIGURA EN SUS CONDICIONES PARTICULARES, USTED NO DISPONE DE ESTE SERVICIO

El servicio Concierge está pensado para satisfacer las necesidades más exigentes de manera inmediata bajo el concepto de "satisfacción total".

Al Beneficiario se le gestionarán y facilitarán los siguientes servicios:

- 52.1 Información de Viajes: información de horarios y tarifas, información meteorológica, cotización de divisas, vacunas requeridas, datos de la ubicación de consulados y embajadas
- 52.2 Restaurantes: información y reservas en restaurantes de cualquier parte del mundo, asesoramiento de tipos de comidas y niveles de precios.
- 52.3 Envío de regalos hacia y desde su país de residencia habitual, siempre que las leyes y reglamentos aduaneros y fiscales de los países intervinientes así lo permitan.
- 52.4 Reserva de hoteles y vehículos de alquiler en el exterior de su país de residencia habitual.
- 52.5 Los costos de estos servicios serán de cargo del Beneficiario.