

### CONTRATO DE ADHESIÓN A LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDICOS EN VIAJES

#### RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Invitamos a los titulares de una tarjeta de asistencia médica Compass Traveler, a leer estas condiciones generales antes de emprender su viaje, en las siguientes paginas encontrará las condiciones generales, condiciones particulares y Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados. Servicios a ser brindados por Compass Taveler Services Ltda en Colombia en la Cra. 15 No 104 – 76 Oficina 309, a través de WTA en Weston, Florida en los Estados Unidos de Norte América.

#### Condiciones Particulares o Garantías Particulares

Los servicios de asistencia médica al viajero a ser brindados por WTA serán otorgados al beneficiario hasta los topes máximos indicados en la tabla de los productos y sólo si el plan o producto contratado los contempla.

#### **Aceptación del Beneficiario**

Las presentes Condiciones Generales junto con la restante documentación se ponen a disposición del beneficiario al momento de la compra del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda World Travel Assist. El titular declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos:

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

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

#### **PREÁMBULO**

Compass Traveler Services Ltda de ahora en adelante Compass Traveler, es una organización internacional de asistencia médica al viajero cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS y URGENCIAS durante el transcurso de un viaje. Dichos servicios se han agrupado en base a diversos beneficios denominados “Programas”, los cuales a su vez dependiendo de los montos y características propias se han subdividido en “Productos”. En consecuencia, las presentes condiciones generales rigen exclusivamente para los programas individuales y anuales y sus respectivos planes de asistencia o productos. Las presentes condiciones generales definen la forma de obtención y el monto de las prestaciones o beneficios asistenciales en viaje al exterior a que puede pretender el beneficiario de un plan de seguro médico en viajes Compass Traveler, en los casos de emergencia y urgencia que se le presentasen durante la vigencia temporal y en la zona geográfica de validez de dicho plan.

En ambos casos el beneficiario reconoce que ha elegido leído y que acepta todos los términos y los servicios expresados en las presentes condiciones generales. Al adquirir y utilizar cualquiera de los servicios de los seguros médicos de Compass Traveler, el beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes condiciones generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión. Es claramente entendido y aceptado por el beneficiario que los planes de Compass Traveler, incluyendo éste, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es un programa de seguridad social o de medicina pre pagada, ni un servicio médico a domicilio, o una EPS, o un programa POS de salud; ni tampoco es un servicio médico ilimitado, y por tanto no tienen como objeto principal, ni la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del titular. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por Compass Traveler a través de World

Travel assist, se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje, de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando que dicha enfermedad no sea una enfermedad preexistente según las definiciones de las presentes condiciones generales, ni tampoco que se encuentre en la lista de las exclusiones de los productos, y por la misma razón estos planes de Compass no están diseñados, ni se contratan, ni se prestan para procedimientos médicos electivos, ni para efectuarse chequeos médicos de rutina o no, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la central de asistencia, ni tampoco para adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración sino para garantizar la recuperación primaria y normal e inicial del pasajero y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de Compass Traveler una vez que el beneficiario regrese a su país de residencia o ingrese al territorio del mismo o ingrese nuevamente al país de compra de la tarjeta, o cuando expire el período de validez del plan elegido. La adquisición por parte de un titular de uno o más seguros médicos, no produce la acumulación de los servicios de asistencia médica y / o beneficios ni del tiempo en ellas contempladas, sino que en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en la que sea más beneficiosa para el consumidor. Las solicitudes de cancelación y/o modificaciones de fechas de validez de los seguros médicos en viaje de Compass Traveler solo podrán efectuarse con una anticipación no menor a 2 (dos) días hábiles al inicio de vigencia de la tarjeta y dichas cancelaciones o modificaciones solamente serán aceptadas en forma escrita, sea por carta, o fax, sea por correo electrónico enviado a [emisiones@Compasstraveler.co](mailto:emisiones@Compasstraveler.co), las solicitudes verbales no serán aceptadas, ni tampoco tendrán carácter de notificación oficial a Compass si no están respaldadas por el envío de una notificación escrita. Todas las solicitudes de cancelación y/o modificación de los seguros médicos, tendrán un costo de mínimo U\$S 20.00 o su equivalente en moneda local, dependiendo del producto adquirido por concepto de gastos administrativos, y materiales y estarán limitados a un máximo de tres cambios incluyendo el de la emisión de la tarjeta.

Renovaciones: World Travel Assist se reserva el derecho de aceptar o negar estas renovaciones sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

- a. El beneficiario no tendrá derecho de renovar el voucher si ha usado anteriormente el servicio de asistencia durante la vigencia del primer voucher.
- b. El beneficiario deberá solicitar la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrato la vigencia inicial indicando la cantidad de días que desea contratar.
- c. El agente emisor está obligado a solicitar a WTA la autorización
- d. La solicitud de renovación deberá efectuarse antes de la finalización del voucher anterior.
- e. El beneficiario deberá designar a la persona encargada de efectuar el pago correspondiente en las oficinas del agente emisión.
- f. En caso de aceptación de renovación, se observará un período de carencia mínimo de 10 días.

**Nota:** A todos los efectos legales, el término legal SEGURO MEDICO EN VIAJES escrito en las presentes condiciones generales deberá entenderse o asimilarse como Tarjeta de asistencia médica en viajes, y dejamos constancia que los planes de Compass no son un seguro aunque sean ofrecidos a través de una compañía de seguros o por una agencia de viajes u otros distribuidores como corredores de seguros, sino una tarjeta de asistencia médica que ha sido especialmente diseñada para atender aquellas urgencias o emergencias médicas que se presenten en un viaje después de haber iniciado el mismo.

### PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

El titular deberá siempre ponerse previamente en contacto con la central de asistencia de WORLD TRAVEL ASSIST - COMPASS cada vez que vaya a solicitar asistencia, inclusive cuando de segundas visitas médicas se trate aun cuando estas hayan sido solicitadas por el médico tratante, para ello deberá llamar a la central de asistencia marcando los números que le son suministrados en el bono de servicio impreso y en la tarjeta, y podrá igualmente en caso de dificultad de comunicación informar por email de su emergencia en caso que no pueda conectarse vía telefónica marcando el número de Colombia 57-1 593 8795, escribiendo a los correos **assistance@wt-assist.com**, o comunicándose por Skype con **asistencia.internacional** o simplemente hundir el botón de Quickphone que se encuentra en la página principal de nuestra web, y se comunicará en forma inmediata y gratuita con la central, se requiere tener Skype instalado en el PC. El titular deberá indicar su nombre, su apellido, fecha de validez de su bono de servicios, número de la tarjeta, dirección y teléfono del sitio desde dónde está llamando. Recordamos que antes de comprometerse a cualquier gasto el titular deberá siempre obtener la respectiva autorización de la central de asistencia, en caso de no cumplir con este requisito el titular pierde automáticamente cualquier derecho a reclamar posteriormente. En los casos donde los gastos hayan sido autorizados por la central de asistencia es imprescindible anotar la fecha la hora y el nombre del funcionario que haya autorizado los gastos.

Verificaciones antes del viaje:

- Verifique que todos los datos consignados en el bono de servicios de la tarjeta Compass Traveler sean los correctos. Controle especialmente los teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, también Nombres y Apellidos del titular, las fechas de vigencia y el producto adquirido. Si hay errores en los datos, comuníquese con la oficina Compass Traveler Services en el país de la emisión de la tarjeta para rectificar los mismos o también puede hacerlo a través de la página web, por los botones de contáctenos, cambio, etc.

### DEFINICIONES:

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas condiciones generales, para un mayor entendimiento de los titulares de un plan Compass.

a. Accidente:

Es el evento generativo de un daño corporal que sufre el beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos y visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente" se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación, la falta de medidas de prevención por parte del titular, ingesta de bebidas alcohólicas y sustancias sicotrópicas o drogas se encuentran excluidos de toda asistencia.

b. Central de Asistencia u Operativa WORLD TRAVEL ASSIST

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

c. Voucher o Bono de Servicios:

Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto Compass, y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

d. Enfermedad Congénita:

Patología presente o existente desde antes del momento de nacer

e. Enfermedad Crónica:

Es todo proceso patológico continuo, repitente y persistente en el tiempo mayor a 30 días de duración.

f. Enfermedad Aguda:

Proceso corto y relativamente severo de la alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

g. Enfermedad Repentina o Imprevista:

Es una Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del titular de la tarjeta de asistencia médica para viajes Compass Traveler

h. Enfermedad Preexistente:

Es todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo, o proceso conocido o no por el titular, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del titular antes de haber iniciado el viaje, ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos son, los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, los problemas pulmonares enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos, y otras. Ya que los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del seguro médico viajero aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

i. Enfermedad Recurrente:

Es el regreso, la repetición u la reaparición de la misma enfermedad luego de haber sido tratada.

j. Asistencia médica por Especialistas.

Se prestará asistencia médica por especialistas únicamente cuando ésta asistencia sea expresamente ordenada por el equipo médico de urgencia de la central de asistencia de Compass y autorizada previamente por la misma, la asistencia por especialista se autoriza después de haber sido observado por un médico general y que el mismo haya recomendado la opinión médica de un especialista.

k. Exámenes Complementarios y de laboratorio

Se procederá a efectuar exámenes complementarios y de laboratorio únicamente cuando sean indicados por el equipo médico de urgencia de Compass y autorizados por la central Compass Traveler correspondiente.

l. Terapias de recuperación Física

Únicamente cuando el departamento médico de la central lo autorizará y/o habiendo sido prescripto por el médico, Compass tomará a su cargo hasta un máximo 10 (diez) sesiones de fisioterapia, siempre previa autorización de las mismas. Este beneficio cesa una vez el pasajero haya regresado a su país de origen o país de compra de la tarjeta inclusive cuando aún faltan más sesiones para hacerse, en estos casos las terapias a recibir en el país de origen serán por cuenta del titular.

m. Dolencia y / o Afección:

Los términos afección y dolencia se entenderán a cualquier efecto en las presentes condiciones generales como enfermedad.

**n. Monto Máximo Global:**

Es la suma máxima de gastos que el proveedor de Compass Traveler abonará y o reembolsará por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes condiciones generales al titular.

**o. Monto fijo Deducible**

Es el monto fijo y determinado que será a cargo del titular y deberá ser abonado por el mismo al momento de brindársele la asistencia médica, en concepto de pago a su cargo obligatorio por los gastos que dicha prestación origine. Recomendamos verificar si su plan tiene deducible.

**p. Monto Máximo Global en caso de evento Múltiple**

Es la suma de gastos que el proveedor abonará y o reembolsará a todos los titulares involucrados en caso de que un mismo evento o siniestro que provoque lesiones, heridas, enfermedades, contagios o el fallecimiento de uno o más de un titular, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes condiciones generales.

**q. Plan de asistencia Médica**

Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos por el proveedor, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del titular. El plan de asistencia médica se encuentra detallado en el certificado o voucher y en la página web de la compañía [www.compasstraveler.co](http://www.compasstraveler.co), y forma parte inseparable del mismo. Solo son de aplicación aquellas prestaciones para cada producto explícitamente enunciadas en el plan de asistencia médica detallado en el certificado, con el alcance y límites indicados. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente contrato aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del plan de asistencia médica que se especifica en el voucher contratado por el titular.

**r. Proveedor**

WTA, es la entidad responsable de coordinar la prestación de los servicios de asistencia al viajero que se detallan en el voucher durante la estadía del titular, en el exterior o nacionalmente según corresponde, a través de su central operativa de asistencia.

**s. Servicios de Asistencia en Viaje**

Son los servicios que la compañía ofrece a través de su proveedor World Travel Assist y que se especifican en el voucher emitido por la compañía a solicitud del titular y sus condiciones generales, plan de asistencia médica y tarjeta de datos. El Plan de asistencia médica y la tarjeta de datos solamente serán válidos y regirán para fines del presente contrato o aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del plan de asistencia médica que se especifica en el voucher contratado por el titular.

**t. Tarjeta de Datos**

Es la credencial o carta que se entrega al titular antes de su viaje y que contiene sus datos completos, con número de voucher y tipo de plan de asistencia médica contratado con números telefónicos de la central, correos electrónicos y otras alternativas para comunicarse desde el país en dónde se encuentre con la central operativa del proveedor.

**u. Titular**

Es la persona natural que figura inscrita en un plan de asistencia médica en viajes particulares o de una compañía cuyo nombre figura en el voucher o certificado y se beneficia con el contrato de prestación de servicios de asistencia en viajes.

**v. Topes Máximos**

Montos máximos de cobertura por parte de Compass Traveler a través de WTA, indicados en la última página de las condiciones generales, para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

**X Plazo o período de carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha

de inicio de vigencia del voucher, siempre que el beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

Y Médico tratante: Profesional médico provisto o autorizado por la central operativa de WTA que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.

Z Departamento médico: Grupo de profesionales médicos de WTA que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

Z 1 Caso fortuito: Suceso ajeno a la voluntad del obligado, que excusa el cumplimiento de obligaciones. Suceso por lo común dañoso, que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

Z 2 Fuerza mayor: la que, por no poderse prever o resistir, exime del cumplimiento de alguna obligación y/o que procede de la voluntad de un tercero.

Z 3 Catástrofe: Suceso infausto que altera gravemente el orden regular de las cosas, donde se ven implicadas numerosas personas

### **II. BENEFICIARIO - EDAD LÍMITE:**

El Beneficiario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el plan de asistencia y es la sola beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de Plan adquirido, fecha a partir de la cual el beneficiario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. Las prestaciones o beneficios del Plan respectivo los podrá recibir exclusivamente el beneficiario y son intransferibles, por lo cual el mismo deberá comprobar y demostrar su identidad, presentar el voucher carta, o voucher virtual o (Comprobante de Compra) correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

Edad Límite: Los Beneficiarios de los Planes de seguro médico Individuales Plan Europe, Plan Básico Mundial, Plan Internacional, Plan Student Priviledge, Plan Student Gold, Plan Oro, Plan World student, con el Plan Europe podrán obtener todos los beneficios reflejados en su respectivo plan, hasta el día aniversario, inclusive, de sus 75 años no cumplidos, 55 y 45 años sin cumplir en los planes estudiantiles de los productos Plan Student Priviledge, Plan Student Gold, Plan World student y Work and Vacations. Y hasta la edad máxima de 99 años no cumplidos para la tarjeta Plan Oro. En todo caso, llegada la fecha tope o de edad límite, el titular pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de asistencia definidas en estas condiciones generales, así como derecho a reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. El límite de edad establecido en la tabla de beneficios para cada plan de asistencia en particular, determina la aplicabilidad o procedencia de la cobertura para el beneficiario. En todo caso, de adquirirse un plan de asistencia en viaje por una persona cuya edad sobrepase los límites establecidos en dicha tabla de beneficios, resultará en la anulación inmediata de dicha compra, por tanto, no podrán ser puestos derechos en contra de Compass Traveler, ni de su comercializador Compass Traveler Services Ltda, por el adquirente. Es importante verificar que el pasajero no cumpla la edad límite durante el viaje, en este caso la asistencia cesará en forma inmediata el día de su cumpleaños. A manera de ejemplo se considera que una persona tiene 74 años hasta el día anterior a cumplir los 75 años.

### **VIGENCIA - VALIDEZ**

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia médica WTA, incluyendo éste, es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el pasajero en territorio extranjero, hasta las 24 (23.59) horas del día del fin de dicha validez ambas fechas reflejadas en el voucher adquirido por el beneficiario Los beneficios y prestaciones descritos en las condiciones

generales tendrán validez solamente durante la vigencia indicada en el voucher. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los planes de asistencia médica internacional WTA, operan bajo la modalidad de días corridos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en las tarjetas no son reembolsables ni acumulables. Una vez interrumpida la vigencia de un plan, esta caduca y no puede reactivarse posteriormente.

Los Planes de asistencia Anuales tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el titular no podrá permanecer en cada viaje, más de 30,60, 90 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia. Pasado este período de 30, 60,90 días, el titular perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje. La Central Operativa del proveedor le pedirá al momento de atenderlo la copia de su pasaporte por fax o whatsapp, o medio electrónico, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia. Salvo para un plan de asistencia médica de Larga Estadía especial para estudiantes en el exterior y beneficiarios en plan de negocios enviados en misión por su empresa al exterior, el propósito del viaje tendrá que ser turístico y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad profesional en el exterior salvo cuando haya adquirido algún plan de asistencia médica que cubra las actividades laborales de los estudiantes en el exterior ver producto work and Vacations. En el caso de solicitar asistencia por parte de estudiantes que tengan este tipo de Plan de asistencia, tendrán que enviar por fax o cualquier otro medio electrónico a la Central Operativa del proveedor la credencial de la Universidad o de la escuela respectiva en la que estudian en el extranjero; en cuanto a los empresarios, éstos deberán pedir a su empresa en su país de origen el envío de una carta certificando la validez de la misión, en papelería membretada de la misma, o por el e-mail de dicha empresa. Se deja expresa constancia que los planes multiviajes podrán ser vendidos únicamente a ejecutivos de empresas legalmente establecidas y solamente cuando la compra sea de 10 o más ejecutivos.

El nuevo plan de su servicio de asistencia médica en viajes y su correspondiente voucher emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por WTA o por terceros. Toda asistencia médica tratada en la primera tarjeta pasará automáticamente a ser considerada como una preexistencia durante la vigencia de la segunda tarjeta y por lo tanto no será asumida por WTA, ni por Compass Traveler.

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

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

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de WTA una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan elegido salvo excepciones anteriormente mencionadas.

**IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA:** Los planes de asistencia tienen una validez mundial, con excepción del país de residencia habitual del Titular y del país de compra de la tarjeta. Entendiendo como lugar de residencia habitual el país de origen del viaje documentada a través del boleto de transporte. Los planes con cobertura específica para los países miembros de la Comunidad europea, también podrán recibir asistencia en otro país (excepto el de residencia permanente), siempre y cuando en su viaje de ida o retorno hayan permanecido más de 50% de su estadía en territorio europeo, y en todos los casos los montos a ser cubiertos en el país fuera de la comunidad europea serán de máximo USD 30.000.

**CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA VIGENCIA - VALIDEZ:** El titular no podrá hacer cambios de vigencia o validez ni se procederá a la cancelación del Bono de servicios o Voucher por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia una vez que haya iniciada su vigencia. Solamente el titular o un tercero podrán solicitar cambios o modificaciones antes del inicio de la VIGENCIA o VALIDEZ hasta el tercer día hábil previo a la fecha indicada en el Bono de servicios o Voucher, dicha solicitud de ser aceptada producirá la restitución del importe pagado por el titular previa retención de Mínimo 20 (veinte) dólares o más del valor pagado dependiendo del producto adquirido, o la emisión de otro Bono de servicios o Voucher con un nuevo plazo de vigencia y por la misma duración que el anulado. Transcurrido el plazo arriba indicado o habiendo iniciado la vigencia del voucher, expirará de forma automática la posibilidad de ser solicitada la cancelación o modificación del Bono de servicios o voucher quedando el titular sin derecho a compensación de cualquier naturaleza. Solo en caso en que el titular deba prolongar imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar una sola extensión por la cantidad de días que considere necesario durante su viaje, bajo las siguientes condiciones y previa aceptación y autorización de la central de Miami.

- a) El titular podrá solicitar renovar una sola vez su Bono de servicios o Voucher.
- b) El proveedor se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones.
- c) El titular deberá solicitar la emisión de un nuevo Bono de servicios o Voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la tarjeta original, indicando la cantidad de días que desea contratar.
- d) La solicitud de emisión de un nuevo Bono de servicios o voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del Bono de servicios o Voucher original o anterior.
- e) El titular deberá designar a la persona que efectuará el pago correspondiente en las oficinas del Agente Emisor, y recibirá el nuevo Bono de servicios o voucher que se emitirá y entregará en el mismo acto o donde el proveedor lo considere más conveniente. El proveedor no se hará cargo de enviar por correo postal el Bono de servicios o voucher emitido al titular pero si lo enviará por correo electrónico.
- f) El período de vigencia del nuevo Bono de servicios o voucher deberá ser inmediatamente consecutivo al original.
- g) El nuevo Bono de servicios o voucher emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del Bono de servicios o Voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo Bono de servicios o voucher, independientemente de las gestiones tratamientos en curso que hayan sido autorizados por el proveedor.
- h) La cancelación de la tarjeta o modificación de su plazo de vigencia, queda sujeta a las siguientes condiciones:



- La solicitud respectiva deberá ser formulada por escrito y debidamente recibida por COMPASS directamente del titular a más tardar el tercer día hábil anterior a la fecha fijada en la tarjeta para el inicio de la vigencia.
- Son justas causas para solicitar la devolución, la negación de visa siempre y cuando dicha solicitud se presente a tiempo y se anexas los certificados originales que correspondan al motivo y los documentos exigidos como requisito.
- Cuando se solicite la devolución y esta sea aprobada, COMPASS únicamente estará obligada a reintegrar el valor efectivamente recibido directamente del titular o Agente Emisor menos los gastos de cancelación, gastos bancarios u otros según aplique. La eventual diferencia entre el precio pagado por el Titular al Agente Emisor y el recibido por COMPASS, quedará a cargo del Agente Emisor en este caso agencia de viajes u otro y será devuelta directamente por éste.

**V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA - CENTRALES DE ASISTENCIAS:** De necesitar asistencia, e independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el beneficiario contactará a la central de asistencia WTA de la tarjeta de asistencia en viajes Compass. Para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el titular debe solicitar la llamada por cobrar o por el receptor de la llamada (cargo revertido o collect). Si no le permitiesen llamadas en la forma anterior, el titular deberá llamar directamente a la central de asistencia y el seguro médico en viajes Compass Traveler le reembolsará el costo de la llamada, para ello solicitamos guardar el comprobante de pago de dicha llamada, en caso de llamadas efectuadas desde hoteles se debe guardar copia de la factura donde está reflejado el cobro de dicha llamada con el número correspondiente. Es obligación del titular siempre llamar y reportar la emergencia, en los casos en que el titular no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del titular. En los casos excepcionales en donde el titular no haya podido o puede establecer comunicación telefónica con la central este o cualquier persona podrán y deberán notificar a la central por medio de un correo electrónico dirigido a [assistance@wt-assist.com](mailto:assistance@wt-assist.com), o a [asistencia.internacional](mailto:asistencia.internacional) vía Skype, igualmente la notificación podrá y deberá hacerse vía fax, pero es imprescindible notificar a la central dentro de las 24 horas de sucedido el evento, el no hacerlo implica la pérdida automática de los derechos a ser atendidos o a cualquier reembolso por el titular.

**NÚMEROS TELEFÓNICOS PARA SOLICITAR ASISTENCIA MÉDICA:** Desde el extranjero y en los Estados Unidos de América y el Canadá marcar el: 1 877 822 7386, indicando nombre y apellido, tipo, número y validez temporal de su plan, lugar donde se encuentra y razón de su solicitud. Adicionalmente se podrá solicitar asistencia en los países que se indican a continuación a través de los siguientes números telefónicos: Alemania: 0.800.1859976 - Argentina: 0 800 666 2984 - Brasil: 0 800 891 4530 - Costa Rica: 0.800.013.1097 China (Sur): 10.800.1301130 - China (Norte):10.800.7131166 - Cuba marcando a Colombia 57 1 593 8795 España (Madrid): 911 815905 o 911 881617- España (resto de ciudades): 900.804116 - Francia: 0800 905030: - Italia: 800 839070 - México: 001 866 2611935 - República Dominicana: 1 888 7518475 - Reino Unido / Inglaterra: 0808 2341766 - Venezuela: 0.800.1009032. Resto del mundo llamar por cobrar 1 954 4721896. De igual forma se puede solicitar asistencia enviando un email a la dirección electrónica [assistance@wt-assist.com](mailto:assistance@wt-assist.com), o a través del botón Quickphone en la portada de nuestra página web, o por whatsapp marcando el número 57 316 763 6033 procedimiento que lo pondrá en contacto telefónico directo con la central, solo debe usted tener parlantes y un micrófono caso de real dificultades en la comunicación marcar el número de **Colombia 57 1 593 8795**

**OBLIGACIONES DEL TITULAR o BENEFICIARIO:** En todos los casos, para la obtención de los servicios el Beneficiario debe:

1. Siempre solicitar previamente y obtener la autorización de la central de asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgados por el plan de la tarjeta de asistencia o del seguro médico. Recomendamos anotar los nombres apellidos y números de autorizaciones que le serán dados por la central. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central, ni se haya obtenido la autorización, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos. Únicamente en los casos donde el pasajero se haya hecho atender por una urgencia real y comprobable y por su cuenta sin avisar a la central, y que luego la haya reportado a la central, dichos casos serán sometidos a estudio para su respectiva autorización o negación.

Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que Compass no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Asistencias de Compass. El titular acepta que el Proveedor en este caso WTA, se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Titular acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada en caso de no aceptarla el titular deberá notificarlo por email a Compass antes del viaje.

2. Si el beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Asistencia en un caso de urgencia comprobable, el beneficiario, con la obligación ineludible, deberá notificar la incidencia en forma inmediata. En los casos que no lo permitan, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el caso. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del beneficiario a reclamar o solicitar indemnización alguna.

3. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la central de asistencia de su seguro médico y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiere.

4. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por Compass Traveler y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.

5. En todos aquellos casos en que Compass Traveler lo requiera, el beneficiario deberá otorgar las autorizaciones a WTA y a Compass para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que le enviará el centro de asistencia y lo devolverá por fax o correo electrónico a la misma. Así mismo el beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a Compass Traveler Services o a WTA a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, esto con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial al titular diligenciar siempre el Formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

6. Es obligación del titular entregar al seguro Compass Traveler el, los billetes de pasaje (tickets, boletos) que posea, en aquellos casos en que Compass Traveler se haga cargo de la diferencia sobre el o los pasajes originales y los nuevos emitidos, o cuando procedan a la repatriación del beneficiario sea el que fuere el motivo.

7. Si el motivo del viaje del beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida; o se esté expuesto a sustancias peligrosas; o al manejo de maquinarias pesadas; o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos; o que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra el beneficiario un accidente o una enfermedad consecencial; o bien realice labores que de acuerdo con las normas generales de seguridad industrial del país en donde se ejecuten dichos trabajos, las cuales exijan el cumplimiento formal de las mismas previa la ejecución de los mismos, estableciendo responsabilidad patronal para aquella persona natural o jurídica para la cual se ejecuten los mismos, entonces los seguros médicos en viaje Compass Traveler quedarán eximidos de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales circunstancias, y en estos casos será obligación patronal de asumirlos a través de su plan de protección ARP, de una administradora de riesgos profesionales. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta. Ejemplo: trabajadores independientes.

NOTA: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica, y en Europa, debido a razones de estandarización informática la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios etc., suelen enviar facturas y / o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de que las cuentas o facturas haya sido pagadas y saldadas. En caso de que ello ocurra, el titular deberá contactar la oficina de la central de asistencia médica marcando el teléfono numero 57 1 593 8795 o el whatsapp 57 316 763 6033 o el 877 822 7386, en los estados unidos y para cualquier otro país, o marcando el número de Colombia 571 1 593 8795 que figura en la tarjeta plástica o escribiendo a [claims@wt-assist.com](mailto:claims@wt-assist.com) y notificar esta situación, la central se encargará de aclarar dicha situación con el centro hospitalario.

### **VI.- OBLIGACIONES ASUMIDAS POR COMPASS TRAVELER:**

1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las condiciones generales a la ocurrencia de accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas por el beneficiario del plan de tarjeta de asistencia médica en viajes, o los eventos cubiertos específicamente, contraída(s) u ocurridos desde la fecha de inicio de la vigencia del plan contratado por el beneficiario, una vez que se constate la salida por el beneficiario del país de residencia habitual. Quedan expresamente excluidos de tales prestaciones todas las enfermedades preexistentes, recurrentes, crónicas, conocidas o no por el beneficiario antes del inicio de la vigencia del plan adquirido, así como sus agudizaciones, complicaciones o repercusiones aun cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje, igualmente se encuentran excluidas todas las asistencias o accidentes resultantes de la ingesta de bebidas alcohólicas o sustancias sicotrópicas o consumo de drogas. En estos casos, la tarjeta de asistencia médica en viajes Compass reconocerá a su buen criterio únicamente la primera consulta clínica en la que se determine la preexistencia de la enfermedad hasta por las cantidades que se determinan en la tabla de resumen de beneficios respectiva que se detalla más adelante por concepto de monto de preexistencia siempre y cuando que el producto o plan adquirido tenga incluido una cobertura por preexistencia.
2. Compass Traveler queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la

cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, Compass Traveler se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

3. WTA se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por WTA, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día de la primera asistencia médica finalización de la vigencia del voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

Una vez recibidos los documentos, World Travel Assit o Compass Traveler tienen hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier otro documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.

Con todos los documentos necesarios en mano, World Travel Assit procederá durante los siguientes cinco (5) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.

Siendo procedente el reembolso Compass Traveler se compromete a realizar el posterior pago en un plazo mínimo de 30 días a partir de la fecha de aprobación y autorización del reembolso.

**VII.- TABLA DE BENEFICIOS PLANES INDIVIDUALES:** Los beneficios ofrecidos por Compass Traveler son los que se encuentran publicados en la última página de las presentes condiciones generales y sus límites de cobertura máximos están reflejados en dólares norteamericanos (US\$) con excepción de los beneficios específicamente ofrecidos en Euros ( € ) en los planes tarjeta medica Plan Europe, Plan Student Gold y Work and Vacations manteniéndose en dicho plan de tarjeta de asistencia el resto de beneficios ofrecidos en dólares norteamericanos (US\$). Dichos montos deberán siempre interpretados como HASTA LA SUMA MAXIMA de .....US\$ o €

### **NOTA IMPORTANTE:**

En aquellos casos en que un plan de asistencia médica en viajes establezca un monto deducible a ser costado por el beneficiario, este será aplicable y pagado directamente al proveedor del servicio respectivo al momento de prestarse la asistencia y en todo caso reembolsable a Compass Traveler Services Ltda. En la tabla anterior los valores expresados deberán leerse como: (Hasta el monto máximo de Euros o USD).

**VIII.- DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS:** La definición y contenido de los beneficios resumidos y cifrados son:

(1) y (2) Asistencia médica por accidente o asistencia médica por enfermedad no preexistente. Incluyen:

a. Consultas Médicas:

Se prestarán en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevista no preexistente, incluyendo la opción de repatriación del beneficiario a su país de origen si su estado de salud lo

permite. La central de asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y o la repatriación al país de residencia.

b. Atención por Especialistas: Se prestará únicamente cuando esta sea indicada y autorizada por el equipo médico de la central de asistencia de World Travel Assist del área donde se encuentre el beneficiario, o por el médico tratante de la central.

c. Exámenes Médicos Complementarios: Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el equipo médico de la central de asistencia.

d. Internaciones: De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el departamento médico de la central de asistencia del seguro médico así lo prescriba, se procederá a la internación del beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre.

e. Intervenciones Quirúrgicas: Cuando sean autorizadas por el departamento médico de la central de asistencia médica en viajes y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del beneficiario a su país de origen. Si a juicio de los médicos reguladores de la central de asistencia fuese posible el regreso al país de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del beneficiario, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan de asistencia médica internacional Compass Traveler.

f. Terapia Intensiva y Unidad Coronaria: Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del departamento médico de la central de asistencia se autorizará este servicio siempre y cuando no sea una preexistencia.

(3) Medicamentos Ambulatorios: En los límites de cobertura, los seguros médicos en viajes Compass Traveler se harán cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el departamento médico de la central de asistencia hasta los montos establecidos en las condiciones generales. Los desembolsos realizados por el beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la central de asistencia World Travel Assist serán reintegrados, dentro de los límites de cobertura y una vez retornado al país de origen, y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra o facturas, de la copia original del dictamen o informe médico en donde describa o nombre o mencione el nombre la enfermedad sufrida por el titular, el suministro de la fórmula o receta médica y las facturas.

Recomendamos a los titulares no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos. Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por Compass ni por la central, al igual se encuentran excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el departamento médico de Compass.

(\*) Este beneficio de gastos de medicamentos recetados está comprendido y limitado dentro de los beneficios de asistencia médica tanto en caso de accidente como de enfermedad no preexistente.

(4) Emergencia Dental: En los límites de cobertura, World Travel Assist se harán cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y /o a la extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, de cambios de calzas, de coronas, de prótesis, de sellamientos, de limpiezas dentales, de diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

estas condiciones se encuentran excluidos de los beneficios. Si bien el monto máximo de asistencia odontológica está reflejado en una suma superior a USD 1.000, dependiendo del

producto adquirido, se deja clara y expresa constancia que el monto máximo autorizado por pieza dental será de USD 100.00 para tratamiento en el mundo entero y de Euros 50.00 cuando la asistencia se presenta en un país de la comunidad europea. Se deja clara constancia que diferente a las demás coberturas de gastos médicos, esta garantía o beneficio no será por evento sino acumulativa.

(5) Asistencia Médica por Enfermedad Preexistente: Si el beneficiario padecería una enfermedad preexistente, crónica o recurrente al inicio del viaje aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido anteriormente queda automáticamente exento Compass Traveler a través de su prestatario de servicios WTA, de prestar servicios o asistencia a su cargo y con base al plan de asistencia adquirido, no obstante y en forma excepcional y solo en aquellos planes que así lo establezcan expresamente Compass tomará a su cargo los gastos primarios de asistencia médica por enfermedad preexistente o crónica a favor del beneficiario hasta por las cantidades determinadas en dichos planes.

(6) Traslado Sanitario y Repatriación Sanitaria: En caso de emergencia o de urgencia y si la central de asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del beneficiario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el departamento médico de la central de asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que aun para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia el traslado sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de World Travel Assist - Compass, el no cumplimiento de esta norma exime a Compass de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

Cuando el departamento médico de la central de asistencia estime necesario efectuar la repatriación sanitaria del beneficiario, esta se efectuará en avión de línea regular, con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, sujeto a espacio de asientos, hasta el país de residencia habitual del Beneficiario.

Se entiende por repatriación sanitaria el traslado del titular enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual y en el que debió ser emitido el bono de servicios. Solamente el departamento médico de World Travel Assist podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando al titular o a un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de World Travel Assist o Compass. Adicionalmente la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el médico tratante, en el caso en que el titular y o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado o sin solicitar la opinión del departamento médico de World Travel Assist , o Compass, ninguna responsabilidad recaerá sobre Compass siendo por lo tanto la repatriación así como todos los demás gastos y consecuencias por cuenta del titular enfermo o accidentado o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a repetición ni reclamo contra Compass. Cuando el departamento médico de Compass en común acuerdo con el médico tratante estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria, esta se efectuará en primer instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia o de compra de la tarjeta Compass se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje, los gastos por esta prestación medica serán computados a cuenta del monto límite de gastos por concepto de asistencia médica indicado en el recuadro de coberturas. Desde el momento en que el titular se encuentre internado hasta el día de viaje de regreso esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el departamento médico de Compass

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

desde el lugar de internación hasta el aeropuerto de embarque, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador etc. La repatriación será siempre

desde el lugar a donde se encuentra el enfermo o accidentado hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia habitual que aparece como su domicilio en el bono de servicio o voucher. No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales. El titular obviamente tendrá derecho a estos servicios siempre dentro de la vigencia de su bono o voucher

(7) Traslado y Gastos de Hotel para Familiar por Hospitalización: En caso de que la hospitalización de un beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, los seguros médicos Compass Traveler se harán cargo de un pasaje aéreo ida y vuelta en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios de los productos el beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, con un máximo de US\$ 80 (ochenta dólares de los Estados Unidos de América) diarios durante máximo cinco días.

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

(8) Gastos de Hotel por Convalecencia: Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el departamento médico de la central de asistencia el beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos siete días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, World Travel Assist cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de cinco días.

Nota, dicho reposo deberá ser ordenado por los médicos de la central exclusivamente y contemplarán únicamente el cubrimiento del costo de la habitación sin ningún tipo de alimentación o gastos de otra índole tales como lavandería, llamadas telefónicas salvo aquellas efectuadas a la central de Compass, mini bares etc. Esta es una enumeración taxativa y no enunciativa. Se aclara que World Travel Assist ni Compass asumirán ningún gasto de internación cuando esta obedezca a una enfermedad preexistente o hace parte de las exclusiones.

(9) Retorno de Menores Desacompañados: Si un beneficiario viajara con como única compañía de menores de quince años también titulares y beneficiarios de un plan de asistencia médica Compass Traveler y que por causa de enfermedad o accidente, constatado por el Departamento Médico de la central de asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, los seguros Compass Traveler organizarán a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen por el medio que considere más adecuado utilizando los pasajes en posesión de los pasajeros o el medio que la central considere más adecuado. Este beneficio aplica únicamente para los planes que tienen incluido o contemplado el beneficio de Retorno de menores.

(10) Repatriación de Restos Mortales: En caso de fallecimiento del beneficiario durante la vigencia de la tarjeta Compass a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. World Travel Assist organizará y sufragará la repatriación funeraria, tomando a su cargo los gastos de: Férretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido hasta un tope especificado en la tabla de beneficios. Los gastos de férretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de World Travel Assist ni de

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

Compass Traveler. Si por deseo del beneficiario u autorizado por su derechohabiente el cuerpo fuese sometido a transformaciones tales como reducciones, incineraciones u otras, los seguros médicos en viaje Compass Traveler y World Travel Assist quedan liberados de toda

responsabilidad y gastos que de ello resultasen. Los seguros Compass Traveler quedarán eximidos de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso que el fallecimiento del beneficiario se origine por causa de un suicidio o por una enfermedad preexistente o crónica, o recurrente, o debido a la ingesta de bebidas alcohólicas o sustancias sicotrópicas o cualquier otro tipo de droga, Igualmente World Travel Assist ni Compass reconocerán dichos gastos cuando el origen del fallecimiento del titular sea el de descuido o provocación, o desconocimiento de las reglas o leyes de tránsito o peatonales. Ver cuadro exclusiones. Este beneficio no contempla ni incluye bajo ninguna circunstancia gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido por lo que Compass no tomará a su cargo ningún gasto de terceros.

(11) Viaje de Regreso anticipado por Fallecimiento de un Familiar: Si el beneficiario debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo (padre, cónyuge, hijo o hermano) allí residente, Compass Traveler se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del beneficiario, únicamente cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso.

Nota: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que comporte la no utilización del pasaje de transporte inicialmente previsto por el beneficiario, los seguros Compass Traveler y World Travel Assist recuperarán siempre dicho pasaje y sufragarán solo la diferencia eventualmente existente entre éste y el que imponga la prestación.

(12) Interrupción de Viaje por Catástrofe: En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un beneficiario, mientras éste se encuentre de viaje, y si no hubiese ninguna persona familiar o amiga que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, la tarjeta medica Compass Traveler tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el beneficiario se encuentre hasta su domicilio. Esta asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en las oficinas de World Travel Assist y Compass del original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas sucesivas al suceso y/o desde el retiro del beneficiario a su lugar de residencia habitual.

(13) Cancelación de Viaje Contratado: Sin costo suplementario, (la cancelación de viaje contratado aplica únicamente a los seguros o planes Compass Traveler que tienen incluida esta indemnización, Ver tabla de beneficios), obsequian a los beneficiarios de algunos de sus planes que así lo establezcan, un seguro de cancelación anticipada de viaje contratado y pagado en su totalidad. Dicha póliza ha sido suscrita con una empresa aseguradora legalmente establecida. Dicho beneficio está limitado exclusivamente a viajes conocidos como tours, paquetes turísticos o excursiones y cruceros que hayan sido organizados por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje y que tenga sus condiciones generales de contratación de dichos viajes publicados y en las cuales se establezcan cláusulas de penalidad por cancelación anticipada del viaje contratado y pagado en su totalidad. En consecuencia de cancelar el beneficiario dicho viaje por causa justificada y siempre que haya adquirido su plan de asistencia conjuntamente en la misma fecha de la compra de los servicios terrestres o planes con anterioridad al inicio del término de aplicación de las penalidades del tour operador, tendrá aplicación el referido seguro de cancelación y la indemnización será hasta un monto igual al monto de la penalidad aplicada contra su pago al tour operador, pero en ningún caso mayor al monto máximo establecido en el plan respectivo adquirido por el beneficiario a Compass (Nota: Se excluyen del beneficio descrito los viajes de cruceros.)

En caso de la compra del plan con posterioridad al inicio del término de aplicación de las penalidades del tour operador, se tendrá como sin valor alguno el presente beneficio y la cobertura del seguro respectivo, manteniéndose en pleno valor y vigencia el resto de los beneficios del plan. Si la cancelación se debiera a razones de una enfermedad o condición física preexistente o crónica, no aplicará este beneficio para el beneficiario.



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

1. Contratar el plan hasta un máximo de 72 horas consecutivas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.
2. Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 72 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Al mismo tiempo, el beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo, Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
3. Presentar toda la documentación que World travel Assist y Compass Traveler consideren para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

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

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento del inicio del viaje. La edad máxima para su contratación es de 74 años.

Documentación necesaria para la Solicitud de Reembolso en caso de Cancelación de Viaje:

- Recibos originales de la forma de pago, seña, recibo o cuotas dadas al momento de la compra detallando todos los servicios incluidos, Como así mismo una carta del agente de viajes o mayorista o cía. prestadora directa de los servicios certificando la retención de estos pagos como consecuencia de la cancelación.
- Contrato de prestación de los servicios firmado por el prestador (Cia.aérea, Hotel, Cia. marítima, etc., donde conste la política de cancelación. El contrato deberá contener la identificación en papel membretado del prestador (la Cia. aérea deberá presentar la regla de la base tarifaria)
- Relato médico en original legible y copia de los exámenes efectuados confirmando el problema de salud que es causa de la

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

Cancelación. El relato médico deberá contener fecha de emisión, sello con matrícula y firma del médico responsable, datos de contacto del médico o clínica (teléfono, dirección de correo electrónico y especificación del diagnóstico).

- Copia del documento enviado por la agencia a la operadora con la solicitud de cancelación del viaje.
- Carta original de los prestadores del servicio involucrados confirmando la cancelación y la multa cobrada por la anulación.
- Copia de los documentos de identidad de todos los pasajeros que forman parte del grupo que consecuentemente también hayan cancelado su viaje.

Procedimiento:

- Adjuntar una nota redactada y firmada por el pasajero con firma aclaratoria donde relate brevemente lo sucedido, su número de bono de servicios o voucher y los datos bancarios completos del titular para depósito del reembolso solicitado.

(14) Transmisión de Mensajes Urgentes: Compass o World Travel Assist transmitirán los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas condiciones generales.

(15) Localización y Asistencia en caso de extravío de Documentos, Billetes Aéreos y / o Equipajes: World Travel Assist y Compass Traveler asesorarán al beneficiario para la denuncia del extravío, hurto o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Asistencia más próxima. Igualmente, Compass asesorará al titular en caso de pérdida de documentos de viajes, y o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que el titular interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de los mismos.

(16) Línea de Consultas 24/7: Los beneficiarios de un plan Compass, podrán pedir a la central de asistencia de su zona geográfica, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino. Igualmente estará a disposición de los pasajeros el servicio conserje de Compass Traveler.

(17) Indemnización por Pérdida Total de Equipaje en vuelos Internacionales de línea aérea regular: Pérdida Total y Definitiva del Equipaje: A los efectos pertinentes el seguro World Travel Assist - Compass Traveler sin costo alguno para el beneficiario ha contratado una póliza de seguro con una empresa aseguradora legalmente establecida, como se especifica al final del presente documento, por la cual se indemnizará al beneficiario de un plan de tarjeta medica Compass Traveler que contemple este beneficio en forma complementaria a la misma suma que paga o reconoce la aerolínea hasta el tope especificado en la tabla de beneficios. Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

1. Que la línea aérea y la central de World Travel Assist hayan sido notificadas del hecho por el beneficiario antes de abandonar el aeropuerto dónde se registró la pérdida siguiendo las instrucciones descritas más abajo.

2. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional, este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional, ni de vuelos charters o fletados, aviones particulares o militares, en general cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente. Ni tampoco cuando la pérdida se origina en vuelos domésticos en el exterior.

3. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. El seguro en viajes Compass Traveler, y World Travel Assist no indemnizará a los titulares de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.

4. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.

5. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al beneficiario la indemnización prevista por ella. No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en transporte terrestre entre los aeropuertos y los hoteles o domicilios. World Travel Assist y Compass no podrá indemnizar al titular cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.

6. La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.

7. En caso de que la línea aérea ofreciera al beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, tarjeta medica Compass Traveler procederá a abonar al beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

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

9. Las indemnizaciones serán siempre por concepto de pérdida de bulto completo, los seguros médicos en viaje Compass Traveler y World Travel Assist sus compañías de seguros y reaseguros no indemnizarán los faltantes parciales de equipaje.

10. Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró la tarjeta médica o el seguro médico Compass Traveler. Cuando dicho país no es Colombia se podrá trasladar el dinero de la indemnización por medio de empresas tales como Moneygram, Western unión o de giros al exterior, u otras. A la firma de la aceptación del presente acuerdo el titular a ser indemnizado acepta que se le descuenta los valores correspondientes a gastos bancarios y financieros resultantes de dichas transacciones. Se deja nota expresa que las demoras de equipaje no tienen derecho a indemnización alguna.

Al Regresar a su País de Origen

- Presentar en las oficinas de Compass o sus representantes la siguiente documentación:

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

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

World Travel Assist Compass solo podrán proceder al reembolso por concepto de indemnización por pérdida de equipaje únicamente después de que la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al titular y que este haya hecho efectivo el primer reembolso. Mientras no se podrá indemnizar al titular.

### (18) Compensación por la Demora en la Devolución del Equipaje

Compass Traveler a través de WTA reintegrará al beneficiario, cuyo plan de asistencia así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compra, por gastos ocasionados en la adquisición de artículos de primera necesidad efectuados en el lapso de la demora en la entrega de su equipaje, esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las 6 horas contadas a partir del arribo del vuelo salvo vuelos superiores a 4 horas de duración en los que se podrán realizar gastos inmediatamente después de dar aviso a la central de asistencia de World Travel Assist y obtener el número de su reclamo, si la demora o el extravío del equipaje ocurre en el vuelo de regreso al país emisión del billete y o residencia habitual del beneficiario, no se otorgará compensación alguna.

Algunos planes no incluyen compensación monetaria por estas demoras de equipaje, y por ende, no son indemnizadas, solo dan derecho a una orientación, la cual consiste en orientar al titular para que interponga la correspondiente queja ante la aerolínea. (Ver tabla de beneficios). Queda claramente entendido y aceptado por el titular que Compass interviene en calidad de agente mediador y que no puede ser tenida como responsable directo de la demora.

(19) y (20) Transferencia de Fondos y Transferencia de fondos para Fianza Legal: Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de Compass o de sus agentes comerciales o de World Travel Assist, esta gestionará la entrega al beneficiario en el país donde se encuentre el monto monetario hasta el límite especificado en estas condiciones generales. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de tarjeta de asistencia. Si el beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, World Travel Assist gestionará el envío de las cantidades especificadas en estas condiciones generales para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de World Travel Assist o Compass por parte de la familia del titular, dejamos clara constancia que se trata de un préstamo temporal, por lo tanto el monto prestado deberá ser restituido a World Travel Assist o Compass en un término previamente acordado no mayor a treinta días. World Travel Assist se reserva el derecho de aprobar o no dicho préstamo.

(22) Asistencia Legal por Accidente de Tránsito: Los seguros médicos en viajes Compass Traveler adelantarán en calidad de préstamo las sumas hasta el monto máximo estipulado en las condiciones generales que ocasione la defensa civil o criminal, penal del beneficiario, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. World Travel Assist prestará con carácter devolutivo, la suma de los honorarios del abogado hasta los topes indicados para cada plan, según figura en el cuadro de Beneficios.

(23) Cobertura Deportes Amateurs: Incluye la cobertura para deportes de pelota, deportes ecuestres, deportes de deslizamiento, deportes de equipos, deportes de fuerza, deportes de invierno, artes marciales en campeonatos amateurs, deportes de tiro practicados en predios reglamentarios, deportes acuáticos, ski en pistas reglamentarias, surf recreativo, Kitesurf, buceo recreativo, natación, skateboard, snowboard cuando se desarrollen como deportes amateurs.

### Coberturas Premium con cobro adicional

(24) Futura Mamá: Mujeres menores de 46 años en estado de gestación que desee comprar un plan de asistencia Compass, lo podrá hacer mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por

enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo o abortos espontáneos. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior, sin importar la validez total del plan.

Exclusiones particulares a este beneficio:

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

Dentro de la cobertura de “Asistencia Médica por Accidente” se cubrirá única y exclusivamente la primera asistencia hasta la estabilización de la madre, los accidentes (ver descripción de accidente en “definiciones”) que pongan en riesgo la vida de la madre.

(25) Tech Protection: Compass Traveler a través de WTA, ha contratado una póliza con una empresa aseguradora legalmente establecidas por la cual se indemnizará, al beneficiario de un plan de asistencia por la pérdida, robo o hurto de cámaras fotográficas, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores hasta el tope de cobertura del plan contratado.

Documentos requeridos:

1. Denuncio policial radicado dentro de las 24 horas, de ocurrido el hecho que acredite el robo de los objetos personales
2. Si el robo se hubiese producido en un hotel se deberá presentar la denuncia radica por la administración del mismo o la administración del mismo.
3. Factura de compra o declaración de aduna e l objeto perdido o robado. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u oro medio de transporte deberá presentar el formulario PIR o reporte obtenido en la compañía de transporte
4. Factura por reposición del objeto robado o por el arreglado del objeto dañado según corresponda.

(26) Condición Crónica o Preexistente: Si el Beneficiario padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, World Travel Assit y Compass quedan automáticamente exentos de prestar servicios o asistencias a su cargo. No obstante, en aquellos casos que así lo establezca el plan de asistencias contratado, World Travel Assit asumirá los cargos por concepto de la primera consulta clínica en la que se determine la preexistencia de la enfermedad hasta las cantidades que se determinan en el voucher de asistencia.

Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo o evento no predecible de descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas por el Beneficiario o previamente asintomáticas; 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

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

adecuado entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia.

La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requieren evolución a largo plazo, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el Beneficiario está obligado a aceptar esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la misma todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia. Se excluye de este beneficio el inicio o la continuación de

tratamientos, procedimientos de diagnóstico, de investigación o terapéutica que no están relacionados con el episodio agudo y no previsto.

Obligaciones del Beneficiario:

- I. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por World Travel Assist y tomar todos los medicamentos necesarios según hayan sido prescritos.
- II. Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencia para preexistencia y sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el Beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que están en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y la condición no es un inconveniente para todas las actividades programadas.
- III. El Beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal, o no positivo ni cuando el médico tratante le haya recomendado cancelar o posponer el viaje

Exclusiones al beneficio de asistencia médica por enfermedad preexistente:

Se excluye de esta cobertura toda enfermedad de transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, el virus del papiloma humano, trichomoniasis, virus de inmunodeficiencia humana (VIH), síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros. Enfermedades venéreas en general y/o exámenes par a determinación de las mismas.

No se incluye dentro de la cobertura de ninguno de nuestros planes los procedimientos de diálisis, trasplantes de órganos o tejido, tratamientos oncológicos, tratamiento psiquiátrico o materiales como audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores, dispositivos implantables, equipo desechable específico, etc.

Enfermedades causadas por la ingestión de drogas, narcóticos, medicamentos auto-administrados sin prescripción médica, alcoholismo, etc., así como lesiones sufridas durante un acto ilícito o auto infringidas no están bajo nuestra cobertura

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

Nota: Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso el proveedor prestará los servicios de asistencia al titular establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA MEDICA del CERTIFICADO DE VIAJE, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto, el titular solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado al proveedor.

### EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE COMPASS TRAVELER SERVICES

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia médica COMPASS los siguientes eventos:

Los productos de asistencia médica en viajes excluyen algunas situaciones, se le recomienda consultar la sección de exclusiones completa comprendida dentro de los términos y condiciones generales abajo descritos:

Las aseguradoras no pagarán por reclamaciones derivadas directas o indirectamente de las siguientes exclusiones

1. Enfermedades o condiciones crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el beneficiario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje). Se entiende por enfermedad preexistente toda enfermedad o estado patológico que haya necesitado o requerido de un periodo previo de incubación, de formación, de gestación o de desarrollo, o similares, dentro del organismo antes de haber iniciado el viaje, como ejemplo de casos típicos de preexistencias en lo que a esta tarjeta médica o seguro médico se refiere, son por ejemplo a título ilustrativo y sin que la siguiente mención tenga ningún carácter limitativo respecto a otras enfermedades crónicas y/o preexistentes igualmente excluidas: Las Litiasis, Cálculo renal o biliar, enfermedades o crisis resultantes de infecciones intestinales a raíz de amebiasis, giardiasis y enfermedades similares, las enfermedades venosas, las enfermedades gástricas tales como úlceras, gastritis, gastralgias, síndrome de colon irritable, enfermedad de Khron, las enfermedades mentales o nerviosas, las crisis de pánico, el stress, las angustias, las obstrucciones totales o parciales de arterias o venas, la diabetes en todas sus fases, los problemas de la tensión arterial y las enfermedades directamente relacionadas como derrames, aneurismas, trombosis, flebitis, lupus, enfermedades respiratorias como asma, enfisemas pulmonares y otras, el cáncer en todas sus etapas, el VIH, las cistitis, las alergias cualquier sea su origen, las cataratas, el glaucoma, problemas como gastritis, gastralgia, úlceras, micosis recurrentes o no, entre otras.

2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el departamento médico de la central de asistencia de World Travel Assist, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.

3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicure pedicure etc.

5. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal del beneficiario, directa o indirectamente como peleas, riñas flagelaciones etc.

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

6. Afecciones, quemaduras o lesiones consecuentes y resultantes de la exposición prolongada al sol o fuentes de calor, químicas, rayos UV
7. Tratamiento de enfermedades, accidentes o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica, auto receta.
8. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, y otro etc.
9. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas profesionales. Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo, Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski , Canotaje, Parapente, Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc..y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes. También se excluyen expresamente ocurrencias consiguientes a la práctica de deportes peligroso excepto los productos que incluyen la cobertura de los deportes que ofrece cobertura para deportes de pelota, deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de fuerza, deportes de invierno, artes marciales deportes de equipo, campeonatos amateurs, tiro deportivo practicado en recintos o propiedades regulados, deportes acuticos, eski practicado en pistas reglamentarias , así como surf recreativo, Kite Surf, Buceo, natación, skate board, snowboard practicados como aficionados.
10. Los Partos. Estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos o el embarazo. Abortos, Nacimientos, chequeos, pruebas y complicaciones en el embarazo. Compass ofrece un plan complementario de salud para las Sras. Embarazadas, favor comunicarse con nuestras oficinas fin obtener la respectiva información.
11. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen.
12. Todo tipo de enfermedades mentales, nerviosas, o psicológicas, incluyendo las crisis nerviosas, crisis de pánico, de stress o similares, trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, entre otros.
13. Afecciones, enfermedades o lesiones o accidentes derivados del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
14. Controles y tratamiento de la tensión arterial o de los niveles de azúcar, la hipertensión, la hipotensión, los desórdenes de tensión arterial y sus consecuencias directas o indirectas. Las enfermedades venosas, la diabetes en todas sus formas o etapas, las úlceras, las gastritis, las gastralgias, las enfermedades cardiovasculares, las enfermedades renales o biliares, las enfermedades respiratorias, y las gastrointestinales, las trombosis, las flebitis, la gota, enfermedades o estados relativos al colon irritable, micosis vaginales, las alergias.
15. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida, SIDA y HIV en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la central de asistencia. En caso



## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, Compass Traveler y World Travel Assit quedarán relevados de prestar sus servicios. A tal fin los seguros médicos Compass Traveler y World Travel Assist se reservan el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

16. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, Tsunamis, Temblores, Terremotos, Tormentas, Tempestades, Huracanes, Ciclones, Inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe, sismos, huracanes, inundaciones etc.

17. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del beneficiario titular del seguro o tarjeta medica en viajes.

18. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del beneficiario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.

19. Los actos mal intencionados y / o de mala fe de parte del beneficiario titular o de sus apoderados.

20. Los gastos por concepto de segunda consulta médica no previamente solicitada y autorizada por la central de emergencia de World Travel Assist.

21. Los exámenes y chequeos médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia tales como los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc. Los exámenes médicos practicados para establecer si la dolencia corresponde a una enfermedad preexistente o no, en caso de que el resultado fuese una enfermedad preexistente el titular deberán asumir los costos de los mismos.

22. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el titular desde su hotel o lugar donde este hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la central de asistencia.

23. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el titular.

24. Lesiones o accidentes o fallecimientos derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público incluyendo los vuelos fletados particulares ( vuelos Charters ).

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

25. Afecciones, enfermedades, fallecimiento, o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el titular hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del titular, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.

26. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas, Las asistencias por enfermedades endémicas y/o epidémicas o pandémicas en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el titular no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanadas de autoridades sanitarias.

27. Enfermedades o cuadros clínicos relacionadas con las micosis incluyendo, pero no limitándose a las infecciones fúngicas vaginales, infecciones por hongos, sarnas, tiñas, eczemas etc.

28. Las enfermedades de transmisión sexual.

29. Los seguros médicos internacionales Compass Traveler no tomarán a su cargo exámenes o internaciones tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia. En estos casos los gastos correrán por cuenta del titular a menos que hayan sido previamente autorizados por la central médica de asistencia de World Travel Assist en forma escrita al centro médico asistencial.

30. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la central de asistencia del seguro médico Compass.

31. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.

32. Problemas relacionados con la tiroides.

33. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros

34. Lesiones por participar en apuestas o peleas.

35. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.

36. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias

37. Secuestro o su intento.

38. Riesgos provenientes de situaciones que no se incluyen en el concepto de accidente personal, tal como las lesiones por consecuencia, dependientes predisuestas o facilitadas por esfuerzos repetitivos o micro traumas acumulativos, o que tengan relación de causa y efecto con los mismos, así como las lesiones clasificadas como lesiones por esfuerzos repetitivos, enfermedades osteomusculares relacionadas al trabajo, lesión por trauma continuado o continuo, etc., o similares, tanto como sus consecuencias pos tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

39. No se brindará asistencia de ningún tipo al beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).

40. Riesgos profesionales; Si el motivo del viaje del titular fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. (En todos los casos los servicios descritos en estas

Condiciones Generales serán siempre complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros como ARP según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.)

41. Las situaciones reconocidas o equiparadas por los órganos oficiales de acción social o semejante, a la invalidez por accidente, en el cual el evento causante de la lesión no se encuadre íntegramente en la caracterización de invalidez por accidente personal.

42. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.

43. Enfermedades con compromiso inmunológico, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para su tratamiento; enfermedades oncológicas, desordenes cardiovasculares, enfermedades respiratorias crónicas, infecciones renales crónicas o no, hepatitis; todo tipo de enfermedades endémicas, epidémicas y/o pandémicas, etc., sean éstas conocidas o no por el TITULAR. (La enumeración es taxativa y no enunciativa).

44. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera (Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc., (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

46. Cirugías plásticas y Tratamientos rejuvenecedores o estéticos.

### IX.-SUBROGACIÓN

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes condiciones generales, las tarjetas de asistencia médica Compass Traveler y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de Compass Traveler quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder al beneficiario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento que motive la asistencia prestada y/o beneficio pagado. Además, el Beneficiario del Plan se compromete a abonar en el acto a Compass todo importe que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de su(s) Compañía(s) de Seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el beneficiario tiene derecho; ello hasta el monto de los pagos que hubiere recibido de las compañías de seguro en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse exclusiva, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente de tránsito.

2. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución - total o parcial - del precio de pasajes no utilizados, cuando los seguros médicos Compass Traveler o World Travel Assit hayan tomado a su cargo el traslado del Beneficiario o de sus restos. En consecuencia, el beneficiario

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

cede irrevocablemente a favor de Compass y o WTA 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 a prestar colaboración o a subrogar tales derechos a World Travel Assist y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de World Travel assist y/o Compass quedarán liberados de la obligación de cumplir las prestaciones ofertadas y/o debidas. De igual forma World Travel Assist y/o Compass Traveler se reservan el derecho de poder ceder en todo o en parte, tanto los derechos que le asistieran

derivados de la relación contractual con el Beneficiario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo. En tal sentido el Beneficiario está consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

### **X.-CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE**

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

### **XI.-RECURSO**

Los seguros médicos Compass Traveler, se reservan el derecho de exigir al beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habersele prestado servicios no contemplados por este contrato o fuera del período de vigencia del plan de asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta del beneficiario tal como, aunque no limitado a, deducibles previstos en su plan de asistencia contratado.

### **XII.- RESPONSABILIDAD.**

World Travel Assist y Compass Traveler, no serán responsable y no indemnizarán al beneficiario por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médicamente, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por World Travel Assist serán tenidas como agentes del beneficiario sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra Compass Traveler Services Ltda, Compass Traveler, en razón de tal designación. Los seguros médicos Compass Traveler, y World Travel Assist se esfuerzan para poner a disposición de los pasajeros los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, mas sin embargo no podrán nunca ser tenidos ni totales ni parcialmente como responsables por los malos servicios o mala praxis de dichos profesionales o entidades.

### **XIII.- CADUCIDAD - RESOLUCIÓN - MODIFICACIÓN**

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que Compass Traveler y o World Travel Assist, asumen a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha del suceso que dio o debería dar lugar a la indemnización o a las prestaciones. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente. El beneficiario podrá solicitar la resolución unilateral de un plan de asistencia Individual exclusivamente, mediante nota escrita dirigida a World Travel Assist y/o Compass Traveler, siempre que dicha solicitud se efectúe con por lo menos 48 horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje programado reflejado en el voucher correspondiente. Los planes anuales y mensuales o diarios no pueden ser anulados unilateralmente, toda vez que su efecto comienza a regir inmediatamente a partir de su emisión. En el supuesto que se produjese un error grave en la emisión del voucher que afecte

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

la identificación del beneficiario, las fechas de vigencia o el monto, podrá el emisor o el beneficiario solicitar por escrito a Compass Traveler se reconsidere esta condición y en todo caso la solución mediante la reemisión correcta de un nuevo voucher, siempre que dicha solicitud sea efectuado con por lo menos 48 horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje programado para los planes Individuales y 72 horas luego de su emisión en el caso de los planes anuales. Se deja expresa constancia que las anulaciones factibles estarán sujetas al pago de unos gastos administrativos y de papelería y materiales variables según el producto adquirido que van desde un mínimo de USD 20.00 hasta USD 80.00 dependiendo del producto adquirido.

**IMPORTANTE:** En el supuesto que la legislación de un país determinado en donde se adquiere un plan de asistencia, considere nula, inaplicable, regulada o ilegal uno cualesquiera de los beneficios que comprenden los diversos planes de Compass Traveler, las partes convienen desde ya que dicho beneficio se tendrá como no escrito, no aplicable o inexistente, manteniendo plena validez el resto de los mismos. En todo caso el seguro médico Compass Traveler, o Compass Traveler Services Ltda tienen el derecho unilateral en tales casos de rescindir unilateralmente los planes contratados y reembolsar o devolver a los beneficiarios el monto pagado por tal concepto. En los casos en que el beneficiario o el agente emisor de un plan de asistencia proporcione información falsa en cuanto a la identidad, origen o datos que induzcan a World Travel Assit y/o Compass Traveler a indemnizar indebidamente a un persona natural o jurídica, producirán automáticamente la cancelación automática del plan en cuestión y la pérdida de sus derechos.

**XIV.- EXIMICIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS AGENTES VENDEDORES:** Los representantes y/ o agentes vendedores de los planes ( agencias de viajes, operadoras de turismo, empresas de transporte de cualquier tipo y todo agente emisor autorizado en este concreto caso ) o cualquier denominación con la que se designe al emisor o comercializador de los planes de asistencia en viaje no revistan el carácter de parte en el contrato instrumentado en las presentes condiciones generales y por lo tanto quedan exentos de cualquier responsabilidad pertinente al objeto del presente contrato.

**XV.- CONVENIO DE COMPETENCIA:** Queda expresamente convenido entre las partes, que cualquier problema de interpretación sobre los alcances del contrato y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberá ser sometido a la jurisdicción de los tribunales de Miami Florida con exclusión de cualquier otro foro o jurisdicción que pudiera corresponder.

**XVI.- PRESCRIPCIÓN DEL DERECHO:** Toda acción derivada de la relación que se constituya entre el beneficiario y Compass Traveler prescribirá a los Treinta días (30) consecutivos a contar de la fecha de la ocurrencia del hecho o evento que la originará.

**XVIII. ANULACIONES Y / O CAMBIOS DE FECHAS DE VIGENCIA:** Se podrá dar trámite a la cancelación, modificación, o anulación de una tarjeta o seguro médico únicamente, con un mínimo de 48 horas de anticipación al inicio de la vigencia de la misma, presentándose personalmente en las oficinas locales de Compass Traveler, de sus representantes comerciales o haciéndolo en forma escrita por carta o correo electrónico dirigido a [emisiones@Compasstraveler.co](mailto:emisiones@Compasstraveler.co), y en cada una de las ciudades anexando la siguiente documentación:

1. Solicitud escrita de anulación expresando el motivo de la solicitud (se puede enviar por mail)
2. Presentación física del pasaporte
3. Fotocopia de todas las páginas del pasaporte incluyendo donde queda registrada la foto y el nombre del titular
4. Carta Original de negación de la visa por parte de la embajada, (no se aceptan fotocopias)

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

5. Voucher original completo de Compass Traveler, con todos sus anexos incluyendo tarjetas plásticas, la no devolución completa acarrea el cobro automático de una suma de USD 50.00 por tarjeta, por concepto de materiales plásticos como data card, sobre, maletero etc.

6. Fotocopia de la cedula de ciudadanía

7. Factura con sus copias, sin la devolución del original de la factura y todas sus copias (Ver DIAN) no se podrá proceder a la anulación.

Toda anulación tendrá un costo mínimo de USD 20.00 o más según el plan adquirido, o su equivalente en pesos a la tasa IATA o representativa del mercado según aplique del día por concepto de gastos administrativos, de expedición, de papelería, y de manejo de reserva. Una vez iniciada la vigencia de una tarjeta o seguro médico Compass Traveler caduca terminantemente la posibilidad de solicitar la cancelación, anulación, modificación o reembolso de las mismas, sin derecho para el titular a compensación de ninguna naturaleza.

- Pasados 60 días a partir de la fecha inicial de emisión de cualquier tarjeta o seguro médico, no se podrá proceder a reembolso alguno del mismo, y en este caso solo podrán efectuarse cambios de iniciación de vigencia siempre y cuando la tarjeta o seguro médico no hayan entrado en vigencia.

- Todo cambio de iniciación de vigencia tendrá un costo mínimo de USD 20.00 o más a partir del segundo cambio, solo se podrán efectuar un máximo de dos cambios. Los seguros médicos Compass Traveler se reservan el derecho de modificar los montos anteriores sin previo aviso.

\* En los casos autorizados de modificación de vigencia, el titular de un plan podrá solicitar una ampliación del mismo antes del inicio de vigencia del mismo, más bajo ningún motivo se podrá solicitar una reducción de días o de meses una vez emitido el voucher.

**IMPORTANTE:** El titular de un plan de asistencia médica en viajes Compass Traveler, una vez emitida la tarjeta médica o voucher de servicios, solo podrá solicitar el reembolso del mismo únicamente en los casos comprobados de **NEGACIÓN DE VISA**, por parte de la respectiva embajada. Únicamente en estos casos Compass Traveler procederá al reembolso del mismo una vez comprobada la veracidad de la negación de visa, y luego de haber descontado la respectiva penalidad y los valores por concepto de gastos bancarios u otros en que haya incurrido por concepto de comisiones y transferencias u otros gastos cobrados por el respectivo banco o Pagos online.net. Cuatro por mil, IVA e ICA.

Todos los servicios de Compass Traveler operan únicamente: Cuando el pasajero se haya comunicado, haya solicitado y haya obtenido la respectiva autorización de asistencia por parte de la central de WTA World Travel Assist . En caso de fuerza mayor comprobada que impida notificar en forma inmediata a la central el pasajero o cualquier familiar o amigo tendrá que hacerlo desde el centro hospitalario una vez haya cesado la emergencia médica, y en todos los casos a más tardar 24 horas después de haber sucedido la emergencia médica.

Toda compra de una asistencia médica en Compass Traveler: Efectuada a través de la página web de la compañía no serán reembolsables, y solamente se podrá solicitar el reemplazo del producto comprado a nombre de otra persona, siempre y cuando dicha solicitud se haga a más tardar 5 días después de la fecha de compra que figura en el comprobante de pago. En estos casos los seguros médicos internacionales Compass Traveler serán las únicas autorizadas

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

para efectuar dichos cambios. El titular acepta desde ya que no podrá interponer recurso de apelación ante las entidades de Credibanco, Visa, Master Card, American Express u otras entidades bancarias, ya que el monto de su compra ha sido abonado directamente a Pagos Online, PayU, y que dichas empresas no han tenido participación activa en la transacción de dicha compra.

**INCUMPLIMIENTO:** World Travel Assit y COMPASS quedan relevados de la responsabilidad cuando por causa de fuerza mayor o por decisión autónoma del titular o de sus responsables, no puedan efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en éste anexo. Así mismo, World Travel Assit ni Compass asumen responsabilidad por retrasos o incumplimientos debidos a las especiales características administrativas o políticas de un lugar

determinado. En todo caso, si el titular solicitara los servicios de asistencia y Compass no pudiera intervenir directamente, por causa de fuerza mayor, los gastos razonables en que se incurran serán reembolsados, previa autorización escrita de la central de asistencia de World Travel Assit y posteriormente presentación de los correspondientes recibos originales, al regreso del titular a su domicilio habitual, siempre que tales gastos se hallen establecidos de acuerdo con este convenio de asistencia y que hayan sido expresamente autorizados por la central.

**XIX POLÍTICA TARIFARIA Y COBROS POR INTERNET:** Compass Traveler Services Ltda se reserva el derecho de modificar, los precios de sus planes y productos sin previo aviso, pero se compromete a respetar el precio o los precios otorgados por escrito a cualquier pasajero durante una cotización siempre y cuando no haya vencido el plazo de compra del plan y de la cotización. Toda cotización de compass tendrá una vigencia de 30 días máximo a partir de la fecha de expedición. En las ventas efectuadas por Internet el sistema aplicará automáticamente la tarifa reflejada en la cotización del producto a comprar al momento de la consulta o de la compra, y se aplicará un cambio igual o superior a la TMR cuando esta tenga un valor inferior al precio de venta del dólar en las cajas de cambio, adicionalmente se cobrarán unos fees o valores por concepto de transacciones y comisiones bancarias, de manejo de compras por Internet y administrativos, así como el IVA y cualquier otro valor exigido por el Gobierno local de Colombia cuando estos aplican

**XX. POLÍTICA DE REEMBOLSOS POR PAGOS EFECTUADOS A COMPASS A TRAVÉS DE INTERNET - TARJETAS DE CRÉDITO O DÉBITO O TRANSFERENCIAS ELECTRÓNICAS U OTROS.:** Cuando el pago de una o varias tarjetas de asistencia médica Compass haya sido efectuado o abonado a Compass bajo la modalidad de un pago en línea a través de la página web, o a través de una transferencia bancaria local o de otra ciudad, o de una transferencia electrónica, o cualquier otro tipo de modalidad de pago a través de sistema bancario, Compass Traveler procederá a reembolsar al titular de la tarjeta previo cumplimiento de las condiciones generales que regulan los reembolsos es decir que el reembolso haya sido aprobado, Compass reintegrará el monto del dinero pagado, descontando del mismo los valores correspondientes a:

a. Monto establecido de la respectiva penalidad por reembolso ese monto podrá ser entre 20 y 80 dólares americanos a la tasa de cambio. Gastos y comisiones Bancarias, IVA, Gastos administrativos de papelería etc.

b. El Monto deducido por la entidad bancaria correspondiente al 4 por mil y que le fue descontado a Compass del valor consignado.

c. Monto del costo de la transacción bancaria cobrada por el o los bancos involucrados en dichas transacciones (Nota debito)

d. El valor del ICA descontado por el banco a Compass

e. El 7% del monto total de la transacción valor cobrado por las franquicias de American express, Máster Card, Visa u otros.

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

- f. El monto fijo de 10.00 USD por concepto de manejo cobrado por Pagos Online, u otra plataforma de pagos
- g. El 5% del valor pagado, cobrado por la plataforma de pagos en este caso la compañía Pagosonline.net
- h. En ningún caso Compass reintegrará un valor superior al valor neto recibido y abonado a Compass por parte del banco.
- i. El pago de reembolsos por pagos efectuados por internet demora unos 45 días, mientras Compass reciba los detalles del banco sobre las retenciones efectuadas.
- j. El costo de la transacción bancaria, cobrado por el banco es decir un valor que oscila entre 9.000 y 20.000 veinte mil pesos.

NOTA. Se deja expresa constancia que cualquier reclamo sobre devolución de los valores anteriormente expuestos deberá ser interpuesto directamente por los titulares ante la respectiva entidad bancaria o DIAN. Una vez los dineros abonados a Compass por parte de dichas entidades se procederán a su respectivo reintegro al titular.

Nota. Los seguros médicos internacionales Compass Traveler, recomiendan en forma muy especial a todos los titulares de un plan de leer detenidamente las presentes condiciones generales antes de iniciar el viaje, y si llegasen a tener preguntas o inquietudes deberán comunicarse con Compass Traveler Services Ltda, quien gustosamente aclarará cualquier duda o inquietud. También podrán consultar escribiéndonos a [emisiones@compasstraveler.co](mailto:emisiones@compasstraveler.co), [ventas@compasstraveler.co](mailto:ventas@compasstraveler.co), o también consultando en la sección de preguntas frecuentes de la página web de Compass, o utilizando el formulario de preguntas, o de cambios de la página web [www.compasstraveler.co](http://www.compasstraveler.co)

Cuando el Beneficiario interrumpa en forma imprevista su viaje, cualquiera sea la razón, y regrese al país de su residencia habitual, los servicios de Compass dejarán de tener validez a partir de ese instante. En tal caso el Beneficiario no podrá reclamar reembolso alguno por el período de tiempo no utilizado. Los servicios descritos en las Condiciones Generales tendrán validez solamente durante la vigencia indicada en el voucher. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los servicios, incluyendo aquellos casos iniciados al momento del término de la vigencia.

Señor pasajero. Le recomendamos imprimir una copia de estas condiciones generales y leerlas antes de iniciar su viaje, Cualquier duda o cualquier inquietud que usted tenga sobre las presentes condiciones, le rogamos comunicarse en horas laborales con nuestras oficinas a los teléfonos 620 9073 – 620 7897 – 522 6900 o con los teléfonos de nuestras centrales de asistencia. y gustosamente se las aclararemos.

Nota: Se deja expresa constancia que los términos de seguros médicos, seguros médicos en viaje se utilizan en el texto de las presentes condiciones generales única y exclusivamente con la finalidad de posicionamiento de la página web en los motores de búsqueda. Está claramente entendido que los productos comercializados son tarjetas de asistencia médica en viajes y no seguros.

Recomendación importante por su seguridad: Pagos de las tarjetas de asistencia médica a Compass por el agente vendedor. En caso que el Agente vendedor, llámese agencia de viajes, vendedores free lance o independientes, compañías de turismo, oficinas de mayoristas, oficinas de representaciones Turísticas, corredores de seguros u otros que le hayan vendido la tarjeta de asistencia médica Compass y que no hayan realizado el respectivo pago de la tarjeta



del titular a Compass Traveler antes de la salida del país del titular, este no tendrá derecho a ninguna asistencia en caso de requerirla. Las garantías de todos los seguros y servicios de asistencia incluidos en el presente Contrato de adhesión operan siempre y cuando el titular se encuentre a paz y salvo por todo concepto de pago con Compass Traveler antes de su salida del país, y o fecha de viaje indicada en el respectivo bono de servicio, razón por la cual recomendamos a los titulares poseedores de una tarjeta de asistencia médica Compass verificar con la oficina vendedora o la persona que le haya vendido la tarjeta que el pago de dicha venta haya sido abonado a Compass antes de su salida del país. Compass no podrá ser tomado como responsable en los casos donde la tarjeta no se encuentre a paz y salvo y no será obligada a asumir ningún gasto por concepto de atención médica u otra del titular. El titular puede verificar dicho pago escribiendo a [emisiones@Compasstraveler.co](mailto:emisiones@Compasstraveler.co), o llamando por teléfono.

### ESPECIFICACIONES Y CONDICIONES DE BONO DE SERVICIO

#### Características del Producto:

El siguiente es un resumen de algunos de los puntos claves y no contiene ni son los Términos y Condiciones Generales del contrato de asistencia en viajes completo que rige el uso, de los productos y que se pueden encontrar en el sitio web de la empresa. Es importante que el beneficiario lea con atención dichos términos y condiciones, así como la verificación del texto en el voucher de asistencia y en caso de existir alguna duda debe contactar nuestra oficina antes de iniciar su viaje fin aclarar las mismas. Este voucher se encuentra suscrito por International Insurance Company of Hannover limited (Interhannover) con sede en 10 Fenchurh Street, London EC3M - 3BE y se encuentra registrada en Inglaterra bajo el número 202640 y es autorizado por la autoridad de servicios financieros.

#### Producto:

Este producto está especialmente diseñado para los viajeros que hayan comprado un plan de asistencia en viaje y cuando hayan arreglado su viaje a través de una organización participante (ej.: operador turístico, agencia de viajes, mayorista entre otras) con la razón específica de viajar fuera de su país de residencia por vacaciones, viajes de negocios, estudio, intercambio educativo y cultural, experiencia laboral en el extranjero (tanto en verano y el invierno), y pasantías.

Información adicional sobre condiciones médicas preexistentes y restricciones de cobertura.

Este producto no cubre de forma automática todas las enfermedades ni todas las lesiones. En caso de no ser cubiertas las condiciones preexistentes y lesiones, esta información se indicará en los Términos y Condiciones Generales y en el voucher de asistencia. Este producto no ofrece cobertura por los gastos incurridos en su país de origen o el país del cual el beneficiario sea residente legal permanente. La cobertura cesará inmediatamente en el momento en el que el beneficiario ya no se encuentre en el extranjero.

#### Requerimiento de autorización.

Si el beneficiario o sus acompañantes necesitan cualquier tipo de asistencia dentro de los beneficios que se detallan en su voucher, deberá ponerse en contacto con nuestra Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier acción o tan pronto como sea posible dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del evento. El no cumplimiento de esta obligación eximirá a Compass Traveler y a WTA de cualquier responsabilidad frente al reclamo del beneficiario ante la falta de cobertura.

#### Características del producto de asistencia.

El producto de asistencia en viajes puede incluir las siguientes características y beneficios, y de ser así se indicará en el cuadro de coberturas de asistencia.

Asistencia 24 horas: El beneficiario puede utilizar nuestra Central de Servicios de Asistencia durante las 24 horas para ayuda inmediata a cualquier situación de emergencia que se presente durante el viaje.

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

Asistencia médica, asistencia dental, hospitalización, convalecencia y traslado y-o repatriación médica o funeraria: Cobertura del costo de tratamiento médico y dental de emergencia fuera del país de origen del beneficiario después de un accidente o enfermedad no preexistente o preexistente hasta la suma máxima indicada dentro del voucher de asistencia. Traslados médicos, repatriación y otros gastos de viaje y alojamiento necesarios también pueden incluirse si se ha establecido dentro del plan de asistencia contratado.

### **Exclusiones y limitaciones:**

Los productos de asistencia en viajes excluyen algunas situaciones. Se le recomienda al beneficiario consultar la sección de exclusiones completa comprendida dentro de los Términos y Condiciones Generales para más detalles; más exclusiones podrían aplicar, dependerá del producto contratado.

Las aseguradoras no pagarán por reclamaciones derivadas directa o indirectamente de las siguientes exclusiones:

1. Las condiciones crónicas o pre-existentes con desarrollo anterior al inicio de la vigencia del producto, conocido o no por el beneficiario, así como sus complicaciones y consecuencias, incluso cuando aparezcan por primera vez durante el viaje. A excepción de los productos que específicamente incluyen dicha prestación, donde se brindará únicamente atención primaria del cuadro agudo. También se excluyen todas las condiciones congénitas y sus derivados o consecuencias, conocidas o desconocidas para el beneficiario.
2. Acción criminal o intención criminal del beneficiario, directa o indirectamente.
3. Enfermedad, estados patológicos o accidentes como consecuencia del consumo o administración intencional de tóxicos, drogas, estupefacientes, bebidas alcohólicas de cualquier tipo, o medicamentos no prescritos.
4. Los acontecimientos que se produjeron como consecuencia de la formación, la práctica o la participación activa en las competiciones deportivas profesionales o aficionados. También se excluye expresamente ocurrencias consiguientes a la práctica de deportes peligrosos, excepto los productos que incluyan la cobertura de los deportes que ofrece cobertura para deportes de pelota, deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, artes marciales, campeonatos amateurs, tiro deportivo practicado en propiedades reguladas, deportes acuáticos, esquí practicado en pistas reglamentarias, así como surf recreativo, kite surf, buceo, natación, skate, snowboard, practicados como aficionados.
5. Abortos, nacimientos, chequeos, pruebas y complicaciones en el embarazo.
6. Todo tipo de enfermedades mentales, nerviosas o psicológicas, incluyendo crisis nerviosas, ataques de pánico, estrés o trastornos alimentarios tales como la bulimia, la anorexia, la vigorexia, megarexia, entre otros.
7. El Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) y el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, consecuencias e implicaciones. Enfermedades venéreas en general y/o exámenes para determinación de las mismas.
8. Eventos derivados de desastres naturales, la radiación o la radiactividad nuclear, así como cualquier otro fenómeno de carácter o evento que por sus proporciones o seriedad que sea considerado como un desastre o catástrofe nacional extraordinaria.
9. El suicidio o intento de suicidio o heridas auto-infligidas por el beneficiario y/o su familia, así como cualquier otro acto de irresponsabilidad manifiesta o imprudencia por parte del beneficiario.

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

10. Los chequeos de rutina, pruebas de laboratorio, pruebas de controles ,pruebas de diagnóstico, pruebas de laboratorio o radiológicos u otros medios, con el objetivo de determinar si la enfermedad es una pre-existencia, tales como exámenes de radiología, Doppler, resonancia magnética, tomografía computarizada, imágenes de ultrasonido, escáner de todo tipo, etc.

11. Enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas y el tratamiento de las mismas en países con y sin emergencia de salud, si el beneficiario no ha seguido las sugerencias y/o informaciones sobre las restricciones de viaje, tratamientos o vacunación ordenadas por las autoridades de salud pertinentes en cada país.

12. El secuestro o el intento de secuestro.

13. Enfermedades o accidentes relacionados con el trabajo cuando se realizan tareas altamente especializadas donde la vida está expuesta o el estar expuesto a sustancias peligrosas o manejo de maquinaria pesada, o manipulación de gas, presión de aire o fluidos hidráulicos, o que requieren habilidades físicas especiales.

14. No se prestará asistencia alguna a beneficiarios en situación de inmigración ilegal.

15. En caso de que se determine que la razón para viajar al extranjero era el tratamiento de una condición preexistente y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la condición anterior, la Central de Servicios de Emergencia de WTA se reserva el derecho de investigar dicha conexión y negará la cobertura de acuerdo a lo especificado anteriormente.

### **Máximo de días de vigencia.**

El periodo máximo de vigencia de los planes es de 365 días o como se especifique en el voucher, dependiendo del plan adquirido. Los productos se dividen en varias categorías, siendo estas de corta estadía (generalmente viajes de menos de 90 días, producto anual multiviaje el pasajero podrá viajar varias veces en el año con un máximo de 30-45-60-o 90 días, según especificado en su voucher) y los de larga Estadía (el beneficiario podrá estar de viaje por 365 días consecutivos). En todo caso, el periodo máximo se indicará dentro del voucher de asistencia, así como el periodo de viaje contratado, tiempo durante el cual el beneficiario podrá solicitar los servicios incluidos dentro de su plan de asistencia.

### **Período de reflexión / Derecho de cancelación.**

Si el beneficiario decide que no desea éste producto de asistencia, podrá cancelar el mismo mínimo 48 horas antes de la fecha de inicio de vigencia, en este caso se le efectuará un reembolso de la prima que ha pagado, deduciendo las penalidades correspondientes, siempre y cuando no haya comenzado su viaje y que el beneficiario no tenga intención de ejercer cualquier beneficio cubierto bajo el producto contratado. Después de haber iniciado el periodo de vigencia, el beneficiario no podrá cancelar su voucher y si lo hace, obviamente no tendrá derecho a reembolso alguno. Los productos para estudiantes o estudiantiles y productos mayores a 90 días de vigencia podrán cancelarse únicamente en los casos comprobados de negación de visa por parte de la embajada del país de destino, sin ese requisito no aplica reembolso alguno.

### **¿Qué es un reclamo?**

Un reclamo es una expresión de insatisfacción que no siempre se resuelve a satisfacción del cliente. Esto no incluye la negociación normal donde las solicitudes son negadas después de evaluadas, a menos que el beneficiario indique específicamente que el caso debe ser tratado como un reclamo si las negociaciones han llegado a un punto muerto. Esto incluye la negación de una reclamación o el importe de la liquidación de una reclamación en que las partes han llegado a un punto muerto en las negociaciones. Incluye quejas sobre mal servicio, aunque apreciamos que el beneficiario investigue dichas denuncias en virtud de su propio proceso de quejas.

### ¿Cómo presentar un reclamo?

Si el beneficiario desea presentar un reclamo sobre cualquier aspecto de su producto de asistencia, deberá informarlo inmediatamente a nuestra Central de Servicios de Asistencia en la dirección que se muestra a continuación. La Central de Servicios de Asistencia de WTA tiene establecido procedimientos a seguir para el manejo de reclamaciones que están disponibles bajo petición.

### Centro de Servicios de Asistencia.

Este producto de asistencia medica internacional en viajes será gestionado por WTA World Travel Assist LLC, elegido debido a sus años de experiencia con este tipo de servicios y prestaciones. Ellos responderán a cualquier pregunta que los beneficiarios puedan tener y hacer frente a cualquier problema administrativo. Los reclamos deberán ser dirigidos a WTA.

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

Sus datos de contacto son:

World Travel Assist LLC  
2893 Executive Park Drive, Suite 201.  
Weston, FL 33331  
Email: [assistance@wt-assist.com](mailto:assistance@wt-assist.com)

## CONDICIONES GENERALES - COMPASS TRAVELER

BENEFICIOS Y ALCANCES	PLAN EUROPE	PLAN INTERNACIONAL	PLAN BASICO MUNDIAL	WORK & VACATIONS	PLAN STUDENT PRIVILEGE	PLAN WORLD STUDENT	PLAN STUDENT GOLD	PLAN ORO
Asistencia médica por accidente	€30,000 - USD 30,000	USD 30,000	USD 10,000	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 100,000	USD 50,000.00	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 10,000 - € 30,000
Asistencia médica por enfermedad	€30,000 - USD 30,000	USD 30,000	USD 10,000	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 70,000	USD 50,000.00	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 10,000 - € 30,000
Asistencia médica por enfermedad preexistente	USD 300	USD 300	No	USD 300	USD 500	USD 500.00	USD 300	USD 300
Medicamentos por hospitalización	€30,000 - USD 30,000	USD 30,000	USD 10,000	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 70,000	USD 50,000.00	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 10,000 - € 30,000
Medicamentos ambulatorios	€30,000 - USD 30,000	USD 30,000	USD 10,000	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 70,000	USD 50,000.00	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 10,000 - € 30,000
Emergencia dental	USD 500	USD 500	USD 150	USD 500	USD 750	USD 400.00	USD 500	USD 250
Traslado/Repatriación sanitaria	€30,000 - USD 30,000	USD 30,000	USD 10,000	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 70,000	USD 50,000.00	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 10,000 - € 30,000
Repatriación funeraria	€30,000 - USD 30,000	USD 30,000	USD 10,000	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 70,000	USD 50,000.00	USD 35,000 - € 35,000 C.E.	USD 10,000 - € 30,000
Traslado de familiar por hospitalización	Pasaje económico	Pasaje económico	Pasaje económico	Pasaje económico	Pasaje económico	Pasaje económico	Pasaje económico	Pasaje económico
Hotel por convalecencia	USD 500	USD 500	USD 500	USD 500	USD 500	USD 500.00	USD 500	USD 800
Retorno de menores desacompañados*	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje
Gastos de hotel de familiar acompañante (máximo 5 días)	USD 80 diarios	USD 80 diarios	USD 80 diarios	USD 80 diarios	USD 80 diarios	USD 80 diarios	USD 80 diarios	USD 80 diarios
Regreso por fallecimiento de familiar	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje
Regreso anticipado por siniestro en domicilio	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje	Diferencia pasaje
Indemnización por pérdida total de equipaje	USD 600	USD 600	USD 500	USD 800	USD 1,200	USD 1,200.00	USD 800	USD 1.200
Demora de equipaje	USD 500	USD 500	Orientación	USD 500	USD 800	USD 500.00	USD 500	USD 500
Asistencia por robo o pérdida de documentos	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Si	Si	Si
Transferencia de fondos	USD 10,000	USD 10,000	USD 10,000	USD 10000	USD 10,000	USD 10,000.00	USD 10000	USD 5000
Transferencia de fondos por fianza legal	USD 15,000	USD 15,000	USD 10,000	USD 15000	USD 15,000	USD 15,000.00	USD 15000	USD 5000
Asistencia legal en accidente de tránsito	USD 2,000	USD 2,000	USD 1,000	USD 2000	USD 2,000	USD 2,000.00	USD 2000	USD 3,000
Cobertura por deportes amateur	USD 7,000	USD 7,000	No	USD 7000	USD 10,000	USD 7,000.00	USD 7000	No
Cancelación de viaje contratado (hasta 74 años)	USD 1,000	USD 1,000	USD 1,000	USD 1000	USD 1,000	USD 1,000.00	USD 1000	USD 1,000
Deducible	No	No	No	No	No	No	No	No
Venta máxima de días por viaje	90 Días	90 Días	45 Días	365 Días	365 Días	365 días	365 Días	90 Días
Edad máxima	75 Años S.C	75 Años S.C	75 Años S.C	45 años S.C.	65 Años S.C	45 años S.C.	45 años S.C.	99 Años S.C
Cobertura geográfica	Mundial	Mundial	Mundial	Mundial	Mundial	Mundial	Mundial	Mundial
<b>AMPLIACION DE COBERTURAS - KIT PROTECTION PLUS ***</b>								
Enfermedad crónica compensada	USD 3,000,00	USD 3,000,00	USD 2,000,00	USD 3,000,00	USD 4,000,00	No	USD 3,000,00	USD 2,500,00
Futura mamá	USD 3,000,00	USD 3,000,00	USD 2,000,00	No	No	No	No	No
Tech Protection	USD 2,000,00	USD 2,000,00	USD 2,000,00	No	No	No	No	USD 2,000,00