

MANDALA ASSISTANCE

CONDICIONES GENERALES DE SERVICIOS PARA ASISTENCIA MÉDICA, JURÍDICA Y EN VIAJE CONTRATO DE ADHESIÓN

Las obligaciones de MANDALA ASSISTANCE, expresadas en el presente Contrato de asistencia en viaje, sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Certificado de Asistencia, siempre y cuando los síntomas derivados de éstas impidan la normal continuidad del viaje, asegurando los servicios a nivel mundial excepto en el país de residencia.

Es obligación del TITULAR elegir el producto MANDALA ASSISTANCE de su preferencia, así como leer y aceptar los términos y condiciones aplicables al mismo expresadas en las presentes Condiciones Generales de los servicios.

Al momento de adquirir el Certificado de Asistencia MANDALA ASSISTANCE, EL TITULAR O BENEFICIARIO está aceptando las condiciones generales de los servicios. (Leer atentamente dichas condiciones las cuales se encuentran publicadas en la página web <https://www.mandalaassistance.com> Cuando el certificado de asistencia sea adquirido mediante operador turístico, agencias de viajes, entre otros será obligación de la misma hacer entrega del presente contrato a su cliente final. MANDALA ASSISTANCE, se exonera de realizar algún pago o aplicar los beneficios, si el mismo manifiesta no haber sido notificado.

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

CÓMO SOLICITAR ASISTENCIA:

Para solicitar servicios de asistencia EL TITULAR O BENEFICIARIO deberá contactar a la Central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, mediante los canales de comunicación establecidos en el Anexo 1 de las presentes condiciones generales, o a los números referenciados en su Certificado de Asistencia, indicando su nombre, número de certificado impreso en su certificado de asistencia, vigencia, el lugar en que se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, EL BENEFICIARIO deberá siempre comunicarse con la Central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios complementarios, aunque estos hayan sido originados por la misma causa que el primer evento y aún en el caso de haber sido autorizado para tomar prestaciones por reembolso.

SOLICITUD DE RENOVACION DE CERTIFICADO:

El TITULAR O BENEFICIARIO podrá solicitar a la compañía con quién adquirió el Certificado de Asistencia una re-emisión de un nuevo Certificado de Asistencia en viaje.

La nueva vigencia del Certificado de Asistencia será inmediatamente consecutiva a la fecha de finalización del anterior certificado de Asistencia y máximo hasta el periodo contratado, este no podrá ser utilizado bajo ningún concepto o circunstancia para, iniciar o continuar tratamientos y/o asistencias de afecciones médicas presentados o surgidas durante la vigencia del Certificado de Asistencia anterior, aun cuando estos estén siendo indicados o tratados por la Central de Asistencia o el equipo médico de MANDALA ASSISTANCE.

El nuevo Certificado de Asistencia contará con un período de carencia de cinco (5) días calendarios contados a partir de la fecha de emisión de Certificado de Asistencia.

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

VIAJERO FRECUENTE: Cuando el Certificado de Asistencia sea contratado en modalidad de viajero frecuente, se establecerá un período de días consecutivos y se tomará como base la fecha de salida y retorno del país de residencia permanente y habitual del TITULAR O BENEFICIARIO, para esto la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE deberá solicitar al TITULAR BENEFICIARIO, el pasaporte donde se evidencien las fechas de salida y retorno o el documento migratorio equivalente.

Nota: Para aquellos países que permiten el ingreso con solo documento de identidad, EL TITULAR O EL BENEFICIARIO, deberá comunicarse mínimo 24 horas de antelación al inicio del certificado de asistencia con la Central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE y notificar las fechas del período consecutivo.

PLANES Y SERVICIOS: Todos los servicios de MANDALA ASSISTANCE estarán sujetos a los montos máximos establecidos en el certificado de asistencia, los beneficios adicionales que no se encuentren especificado en el certificado de asistencia no serán tomados por MANDALA ASSISTANCE para prestación de los servicios.

FINALIZACIÓN DE LA VIGENCIA: la finalización de la vigencia del certificado de asistencia conllevará automáticamente el cese de todos los servicios detallados en el contrato de servicios y en el Certificado de asistencia, incluyendo aquellas asistencias iniciadas y en curso. Los servicios de la Central de Asistencia dejaran de tener Validez a partir que el BENEFICIARIO, interrumpa de forma imprevista su viaje por cualquiera que sea la razón y regrese a su país de residencia habitual. Por lo cual, EL BENEFICIARIO perderá el derecho de solicitar reintegro por el tiempo no utilizado.

1. VERIFICACIÓN DE INFORMACIÓN PREVIA A SU VIAJE

Para poder utilizar de una manera correcta nuestra asistencia, es importante la verificación de la siguiente información:

1.1 Que los datos de su certificado se encuentren correctos, tales como el email y teléfonos indicados como contacto en caso de emergencia, así también los nombres del TITULAR y los beneficiarios, las fechas de nacimiento, las fechas de vigencia y el producto adquirido. Si hay errores en los datos, comuníquese mediante correo electrónico con la compañía con la que contrato el servicio notificando las novedades encontradas.

1.2 El titular deberá leer atentamente las Instrucciones y Condiciones Generales de los Servicios de MANDALA ASSISTANCE y verificar que el Certificado de asistencia, términos y condiciones indiquen las características del producto MANDALA ASSISTANCE elegido y adquirido por él. En caso de cualquier duda respecto comuníquese de inmediato con MANDALA ASSISTANCE.

2. CÓMO COMUNICARSE CON MANDALA ASSISTANCE DURANTE SU VIAJE

2.1 En el Certificado de Asistencia se encuentra la lista de teléfonos de las centrales de asistencia de MANDALA ASSISTANCE.

2.2 Antes de llamar a la central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE, EL TITULAR o EL BENEFICIARIO debe tener a la mano la siguiente información:

- Número de certificado impreso en el certificado de asistencia MANDALA ASSISTANCE.
- Ubicación georeferencial dónde se encuentra EL TITULAR O EL BENEFICIARIO en el momento en que se presentó la emergencia.
- Número(s) de teléfono fijos o celulares, donde se pueda contactar de manera permanente al TITULAR o BENEFICIARIO mientras dure todo el evento de la asistencia.
- La dirección del lugar donde se encuentra hospedado (domicilio, hotel, entre otros).

2.3 Si la comunicación con la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE se hace imposible por dificultades o desperfectos en las líneas telefónicas, EL TITULAR o BENEFICIARIO podrá llamar a la Central de asistencia del país más cercano al país de destino o, hacer contacto por WhatsApp, Skype, llamada gratuita por página web, chat, o correo electrónico. Para tales efectos, EL TITULAR o EL BENEFICIARIO deberá consultar la página <https://www.mandalaassistance.com>

3. CONTRATO DE SERVICIO DE ASISTENCIA EN VIAJES

3.1 LAS PARTES SUSCRITAS

Entre los suscritos, MANDALA ASSISTANCE como operador de asistencia internacional en adelante y para efectos del contrato se denomina MANDALA ASSISTANCE y el señor(a), identificado con el número de documento, con país de residencia, quien de ahora en adelante se denominará como TITULAR o BENEFICIARIO, quienes concurren de forma libre y voluntaria a la celebración del presente contrato al conocer las siguientes cláusulas.

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

3.2. OBJETO

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

Se deja expresa constancia y así lo acepta el TITULAR del Certificado de asistencia, que los servicios de MANDALA ASSISTANCE no constituyen un seguro médico, ni una extensión o sustituto de programas de seguridad social, ni de medicina prepagada, ni de aseguradoras de riesgos laborales. Los servicios y prestaciones de MANDALA ASSISTANCE están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevisibles que impidan la normal continuación del mismo.

MANDALA ASSISTANCE asegura la prestación de los servicios de asistencia en el destino declarado por el beneficiario a nivel mundial, cuando el evento ocurra en un país diferente al destino declarado (no país de residencia), MANDALA ASSISTANCE, extenderá beneficios hasta el tope máximo del establecido en certificado de asistencia o la estabilización de síntomas lo que primero ocurra.

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

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

3.3. CAMBIOS

EL BENEFICIARIO tiene derecho a realizar como máximo 1 (tres) modificaciones a su certificado de asistencia tales como: cambio de fechas por los mismos días adquiridos originalmente, irregularidades en nombre del beneficiario, fecha de nacimiento, documento de identificación, contacto en caso de emergencia, números telefónicos, email y otros datos personales que apliquen. Debido a que el certificado de asistencia es personal e intransferible, no es causal de sustitución de un beneficiario por otro.

Cuando el BENEFICIARIO excede el número de cambios permitidos MANDALA ASSISTANCE cubre el valor de 10 USD/Euros de acuerdo al plan contratado por concepto de gastos administrativos.

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

En ningún caso se aceptarán cancelaciones o modificaciones una vez inicie la fecha de vigencia del Certificado de asistencia MANDALA ASSISTANCE, de acuerdo a los términos expresados en el certificado de asistencia.

MANDALA ASSISTANCE está en plena potestad de no prestar el servicio, cuando el certificado de asistencia no registre el pago respectivo con 24 (veinticuatro) horas de antelación a la fecha de vigencia (fecha de salida) indicada en el documento. Las anulaciones se encuentran sujetas a las políticas establecidas en el numeral 6. Condiciones para reembolsos y reintegros.

4. DEFINICIONES

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

4.1 Accidente: Se entiende por accidente todo daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad del BENEFICIARIO, causado por un agente extraño, fuera de su control, externo, violento y visible, así como que la lesión o dolencia resultante sea provocado directamente por tal agente en forma independiente de cualquier otra causa.

4.2 Amateur: Se define como la práctica de una actividad deportiva aficionada que se practica de manera no profesional, por placer y sin recibir dinero a cambio, dentro de este ítem igualmente se excluyen las prácticas en locaciones especializadas o bajo la dirección de profesionales.

4.3 Beneficiario y/o Titular: Es la persona que ha contratado servicios de asistencia prestados por MANDALA ASSISTANCE, en los términos, condiciones y limitaciones establecidos en las condiciones generales y particulares que regulan la presente relación jurídica. En esa virtud, tiene un título o documento que lo identifica y acredita su derecho a recibir la asistencia contratada, cumpliendo con las obligaciones que según el caso le corresponden.

4.4 Cancelación de Viaje: Imposibilidad definitiva de iniciar la realización del viaje programado.

4.5 Central de Asistencia: Departamento que coordina la prestación de los servicios adquiridos y/o requeridos por el BENEFICIARIO, derivado de los servicios contratados con MANDALA ASSISTANCE.

4.6 Centro Asistencial: Se refiere al edificio, locación, institución o lugar en donde el BENEFICIARIO recibirá atención asistencial sanitaria; esta podría ser ambulatoria u hospitalaria.

4.7 Certificado de Asistencia: Es el documento que certifica y describe los servicios contratados con MANDALA ASSISTANCE. Este certificado contiene los datos personales del BENEFICIARIO, el número de compra y el plan contratado, país de origen y destino, fechas de inicio y/o salida, fecha de terminación y/o retorno del viaje, así como los servicios, especificaciones y topes de la misma.

4.8 Circunstancias Excepcionales: Todas aquellas situaciones extraordinarias de presentación infrecuente, las cuales serán descritas más adelante en este mismo documento.

4.9 Cobertura: Son los servicios contratados por EL BENEFICIARIO a MANDALA ASSISTANCE, los cuales se encuentran detallados en el Certificado de Asistencia.

4.10 Congénito: Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

4.11 Convalecencia: Tiempo en que la persona recobra o recupera gradualmente el vigor y la salud después de haber padecido una enfermedad o de haberse sometido a un tratamiento médico. Para objeto de este contrato este período no superará los 5 días.

4.12 Copago: Corresponde a la suma de dinero que estarán a cargo del BENEFICIARIO, cuantas veces requiera el servicio.

4.13 Dolencia y/o Afección: Los términos "dolencia" y/o "afección" se entenderán como sinónimos de "síntomas de un padecimiento" a todos los efectos en las presentes condiciones generales.

4.14 Emergencia Médica: Cualquier enfermedad o lesión que plantea una amenaza inmediata para la vida del BENEFICIARIO y cuya asistencia médica no puede ser demorada.

4.15 Enfermedad Crónica: Toda afección o dolencia continua y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración, cuyo tratamiento o curación no puede revertirse fácilmente.

4.16 Enfermedad Aguda: Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos que pudiera interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo. No incluye preexistencias y/o servicios no incluidos declarados en las presentes condiciones generales.

4.17 Enfermedad preexistente o preexistencial: Es la contraída o padecida por El BENEFICIARIO con anterioridad a la fecha de inicio del viaje, se tenga o no conocimiento de ella. Condición preexistente significa cualquier condición, enfermedad, síntoma o lesión, aun cuando se manifieste por primera vez o sufra un agravamiento o evolución durante el viaje, o que ha sido tratada o diagnosticada con anterioridad a la fecha del inicio de la vigencia de los servicios, materia del presente contrato. Así como también, que sea factible de ser diagnosticado a través de métodos complementarios de uso habitual, cotidiano, accesible y con frecuencia (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Biopsia, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, CT Scan, entre otros).

4.18 Enfermedad Repentina o Imprevista: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Certificado de Asistencia o a la fecha de salida del viaje, la que sea posterior.

4.19 Enfermedades endémicas, pandémica y epidémica: Las enfermedades citadas anteriormente son aquellas enfermedades infecciosas que afectan de forma permanente, o en determinados periodos a una región. Se entiende por endémica una enfermedad que persiste durante un tiempo determinado en un lugar concreto y que afecta o puede afectar a un número importante de personas, entre ellas (Gripe, Carunco, Cisticercosis, Cólera, Chagas, Dengue, Zika, Chikungunya, Varicela, Fiebre Amarilla, Gripe Aviar, Hanta Virus, Lepra, Leishmaniasis, Malaria, Ébola, Rabia, Salmonella, Fiebre Tifoidea, Tuberculosis, Gripe AH1N1, HIV, fiebre del valle del Rift, virus del Nilo Occidental entre otras).

4.20 Enfermedad Recurrente: Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Para objeto de este contrato, es la enfermedad que regresa 3 o más veces durante el periodo de vigencia del Certificado de Asistencia contratado.

4.21 Equipo profesional médico: Es el equipo de profesionales de la salud que integra la red de proveedores con la que cuenta MANDALA ASSISTANCE, para la prestación de los servicios médicos apropiados y profesionales.

4.22 Examen Complementario: Hace referencia a todo examen practicado para el diagnóstico de enfermedades y no enfocado al manejo de síntomas.

4.23 Fecha de salida: Es el día declarado por EL BENEFICIARIO en el que MANDALA ASSISTANCE, empezará a prestar los servicios de asistencia, siempre y cuando dicho BENEFICIARIO se encuentre fuera del país de residencia permanente o habitual.

4.24 Fecha de retorno: Es el día de vencimiento del periodo de vigencia del certificado declarado por EL BENEFICIARIO en el que MANDALA ASSISTANCE finaliza la prestación del servicio adquirido.

4.25 Gastos de Hotel: Corresponden a gastos por hospedaje simple que no incluyen gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, o cualquier otro servicio. El hotel seleccionado para el hospedaje deberá atender las características de beneficio usual, razonable y habitual hasta el máximo establecido en el Certificado de Asistencia.

4.26 Interrupción del Viaje: Cuando el BENEFICIARIO haya iniciado el viaje y se encuentre disfrutando del mismo, pero por causas ajenas a su voluntad se vea forzado a suspenderlo, siempre y cuando dicha causa o causas correspondan a las circunstancias expresadas y relacionadas en las presentes condiciones generales.

4.27 Monto Máximo Global: La suma de gastos que MANDALA ASSISTANCE abonará y/o reembolsará al Titular por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

4.28 País de residencia permanente o habitual: Es el lugar donde el BENEFICIARIO declara su residencia y ejerce su actividad económica habitual.

4.29 Período de Carencia: Es el tiempo que debe transcurrir entre la activación del certificado de asistencia y la posibilidad de solicitar los servicios contratados en el plan adquirido, cuando el TITULAR y/o BENEFICIARIO realiza la compra del Certificado de Asistencia cuando ya ha comenzado el viaje y/o ya se encuentra en el país de destino. Para efectos de las presentes condiciones generales, este tiempo comprende 5 (cinco) días calendario.

4.30 Período de vigencia: Es el tiempo comprendido entre la fecha de salida y la fecha de retorno declarada por el BENEFICIARIO durante el cual tiene derecho de recibir los servicios del plan de asistencia contratado.

4.31 Procedimiento Electivo: Procedimiento médico que no reviste el carácter de emergencia y por tanto es programable y panificable para una fecha posterior, sin impedir por ello la normal continuación del viaje.

4.32 Reembolso: Es el reintegro de los gastos en los que haya incurrido el BENEFICIARIO durante su permanencia en el exterior, hasta por los montos máximos establecidos en el certificado de asistencia, las condiciones que regulan el presente Contrato y que hayan sido autorizados por MANDALA ASSISTANCE.

4.33 Referencia médica: Es la asignación del centro asistencial o Profesional médico por parte de MANDALA ASSISTANCE para brindar la asistencia al BENEFICIARIO. En los casos en que se determine que el padecimiento notificado por el BENEFICIARIO se encuentre exento de los servicios, la Central de Asistencia referenciará hospitales, clínicas y centros médicos cercanos a la ubicación de EL BENEFICIARIO, bajo la premisa que los gastos médicos derivados de dicha atención deberán ser asumidos por parte del mismo BENEFICIARIO.

4.34 Reintegro: Es la devolución de dinero derivada de la solicitud de anulación del certificado de asistencia MANDALA ASSISTANCE.

4.35 Transporte público autorizado: Transporte aéreo operado por una línea aérea regular y con licencia válida para el transporte colectivo y remunerado de pasajeros. Transporte marítimo o terrestre licenciado para el transporte colectivo y remunerado de pasajeros.

5. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE SERVICIOS

5.1 EI BENEFICIARIO por el solo hecho de contratar, solicitar, reclamar, acceder o usar los servicios de asistencia materia del presente contrato, acepta y reconoce que debe comunicarse previo a incurrir contratar por su cuenta sin la debida EVALUACIÓN y AUTORIZACIÓN de la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, algún tipo de atención médica, jurídica o en viaje, para lo cual debe comunicarse tantas veces como asistencia requiera a los medios de contacto que constan impresos en el certificado de asistencia, página web o los suministrados por el asesor comercial y operador turístico para poder ser direccionado hacia cualquiera de nuestros proveedores en el país de destino.

5.2 EI BENEFICIARIO, familiar o cualquier acompañante al comunicarse con la Central de Asistencia, debe indicar el número de compra o servicio, la ubicación georeferencial donde se encuentra al momento en que se presentó la emergencia, la dirección en la que se encuentra hospedado, número de teléfono fijo, celular, email o Skype para contactarlo mientras dure todo el evento de la asistencia.

5.3 EI BENEFICIARIO está obligado a verificar que todos los datos de su Certificado de Asistencia sean correctos y en caso de existir inconsistencias, deberá comunicarse con la central de asistencia para rectificar los mismos (Ver numeral 3.3 Anulaciones y cambios).

5.4 En los casos en que EL BENEFICIARIO sufra una emergencia médica que ponga en riesgo su vida y que adicional por fuerza mayor le impida comunicarse de forma inmediata con la central de asistencia, podrá contratar o recibir directamente los servicios requeridos, debiendo comunicar este hecho dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del evento a la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, mediante los diferentes medios de contacto establecidos. (Ver numeral 2.3 del presente documento); En casos de cruceros en donde no se pueda notificar el evento, el BENEFICIARIO deberá comunicar a la Central de Asistencia, durante su próximo tránsito terrestre ya sea área continental o insular.

5.5 Indefectiblemente dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la emergencia médica, el BENEFICIARIO, familiar, acompañante o personal del Centro Asistencial deberá comunicarse con la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE y proporcionar toda la información relativa al evento sufrido y la asistencia recibida.

5.6 En todos los casos MANDALA ASSISTANCE tendrá siempre el derecho de indicar si la asistencia será brindada por uno de sus prestadores de servicio, o si simplemente asumirá los costos mediante el reembolso de los gastos realizados, de acuerdo a los topes establecidos en el certificado de asistencia contratado por el TITULAR o BENEFICIARIO, según sea el caso.

5.7 MANDALA ASSISTANCE no reconocerá ningún tipo de responsabilidad económica en los casos en que el BENEFICIARIO haga abandono del centro médico donde esté ingresado, por su propia decisión, sin la debida autorización del departamento médico o central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, como así mismo no asumirá responsabilidad de ningún tipo por complicaciones y/o agravamientos del cuadro médico del BENEFICIARIO como resultado del incumplimiento de las indicaciones médicas recibidas.

5.8 En caso de que el BENEFICIARIO omita comunicarse con MANDALA ASSISTANCE para solicitar asistencia, la responsabilidad por los gastos de las asistencias quedará limitada al costo en que hubiera incurrido MANDALA ASSISTANCE, de haberse solicitado oportunamente la asistencia, a juicio razonable de su Departamento Médico fundamentado en lo posible en la experiencia de casos similares de MANDALA ASSISTANCE.

6. CONDICIONES PARA REEMBOLSES Y REINTEGROS

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

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

a. El BENEFICIARIO deberá enviar mediante correo electrónico a la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE toda la documentación requerida para dar inicio al estudio del reembolso, que incluye, pero no se limita a los siguientes: formato de solicitud de reembolso, receta médica, exámenes con sus resultados, diagnóstico del médico tratante, informe médico o historia clínica, facturas de compra de medicamentos, facturas de honorarios médicos y los documentos que soporten el pago de dichos servicios, tales como copia del voucher, transferencia bancaria, extracto bancario u otros documentos aplicables cuando el pago se haya realizado en efectivo.

b. En caso de requerirse la historia clínica, el BENEFICIARIO deberá diligenciar el formulario que autoriza al centro asistencial a compartir con MANDALA ASSISTANCE toda la información consignada en dicho documento.

c. En los casos en que sea requerido MANDALA ASSISTANCE tendrá la potestad de solicitar los documentos originales, en cuyo caso los gastos de envío serán asumidos por el BENEFICIARIO.

d. Es obligación del BENEFICIARIO hacer entrega de la documentación para el inicio del estudio, por ende, todo gasto para acceder y/o envío de la documentación serán asumidos por el mismo.

e. El BENEFICIARIO debe presentar toda la documentación solicitada por MANDALA ASSISTANCE dentro de los 30 (treinta) días calendario siguientes a la fecha de prestado el servicio de asistencia, prescribiendo cualquier reclamación o acción legal una vez transcurrido dicho plazo.

f. Una vez recibida la documentación completa, MANDALA ASSISTANCE responderá a la solicitud de reembolso dentro de los 30 (treinta) días hábiles siguientes a la fecha de recibido los documentos.

g. De ser aprobada la solicitud de reembolso, el BENEFICIARIO deberá enviar mediante correo electrónico a la central de asistencia MANDALA ASSISTANCE la información bancaria en la cual se realizará el desembolso de los valores aprobados, cuando la transacción se realice mediante un medio diferente a cuenta MANDALA ASSISTANCE, solo asumirá los gastos administrativos o de envío.

h. Las conversiones de monedas se aplicarán teniendo en cuenta la tasa de cambio vigente a la fecha de ocurrencia del evento o a la fecha de la prestación del servicio.

i. La moneda de referencia establecida y/o indicada para cualquier reclamación será el Dólar Americano (USD), y la tasa de cambio de referencia será la más favorable del mercado.

j. MANDALA ASSISTANCE se reserva el derecho de recibir documentación una vez emitida la respuesta de la solicitud de reembolso.

k. Cuando el BENEFICIARIO sujeto del estudio de reembolso sea menor de edad, los valores aprobados serán depositados a nombre de sus padres o tutor. Si el BENEFICIARIO siendo mayor de edad, solicita que se consigne en una cuenta bancaria de la cual no es titular, debe enviar una autorización por escrito, que relacione el nombre completo, tipo y número de documento de identificación y la certificación de la cuenta bancaria.

6.2. CONDICIONES PARA REINTEGROS O DEVOLUCIONES POR ANULACIÓN DE CERTIFICADOS DE ASISTENCIA.

6.2.1 Los reintegros o devoluciones de dinero derivados de una solicitud de anulación del certificado de asistencia por parte del TITULAR, serán aplicables siempre y cuando se le informe a MANDALA ASSISTANCE en forma eficiente y en un término no mayor a las 24 (veinticuatro) horas de ocurrencia y/o notificación del evento que motiva la solicitud de la anulación y sin excepción, con una antelación mínima de 48 (cuarenta y ocho) horas previas a la fecha de salida establecida en el Certificado de Asistencia contratado con MANDALA ASSISTANCE, lo que primero ocurra. Las solicitudes de anulación deben estar enmarcadas en los siguientes eventos, los cuales deben respaldarse con los documentos que lo soporten según sea el caso:

a. Muerte del TITULAR o BENEFICIARIO.

b. Accidente grave del TITULAR o BENEFICIARIO que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulacion, generando un estado de postración en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciación del viaje.

c. Enfermedad grave de EL TITULAR o EL BENEFICIARIO, que tenga carácter de urgencia (no preexistente al momento de la emisión del Certificado de asistencia y aun cuando no fuera conocida por él) y que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulacion, generando un estado de postración en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciación del viaje.

d. Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del TITULAR o BENEFICIARIO.

e. Cuando el TITULAR o BENEFICIARIO sea notificado de manera fehaciente para comparecer ante la justicia y dicha notificación la haya recibido o tenga fecha de emisión posterior a la fecha de contratación del servicio.

f. Cuando el TITULAR o BENEFICIARIO haya sido declarado en cuarentena por la autoridad sanitaria competente y con posterioridad a la fecha de contratación del servicio.

g. Cuando al TITULAR o BENEFICIARIO le sea negada la solicitud de VISA.

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

6.2.2 Por ningún motivo MANDALA ASSISTANCE realizará la devolución o reintegro de dinero total o parcial, cuando el TITULAR y/o BENEFICIARIO haya hecho uso de los servicios incluidos en las presentes condiciones generales en el país de destino.

6.2.3 Una vez la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE sea notifica de la solicitud de anulación, se dará inicio al estudio del reintegro. En todas las situaciones, MANDALA ASSISTANCE podrá verificar los eventos notificados por el TITULAR o BENEFICIARIO. Una vez aprobada la solicitud de reintegro MANDALA ASSISTANCE tendrá un término promedio de 20 (veinte) días hábiles para depositar el dinero según la información bancaria suministrada por el TITULAR para el desembolso.

7. SERVICIOS DE ASISTENCIA MÉDICA (Para COVID 19 - Ver numeral 32)

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

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

La asistencia médica de MANDALA ASSISTANCE, está expresamente orientada a los síntomas que imposibilite en la normal continuidad del viaje, por lo que queda expresamente excluida toda atención y/o realización de exámenes diagnóstico, laboratorio clínico, citas con especialista que el equipo médico considere que es para el descarte de enfermedades Pre existente, crónica o no incluidas dentro de los servicios.

Nota Importante: Atención médica en Estados Unidos de Norteamérica. Si el BENEFICIARIO ha sido atendido por un profesional, hospital o Emergency Room (E.R.) en los Estados Unidos, no debe sorprenderse si al regresar al país de origen recibe las facturas por cargos de la sala de emergencia, radiografías, estudios especializados, etc. Según el criterio administrativo del sistema de salud en Estados Unidos, primero debe recibir las facturas el paciente y luego la prestadora de Servicios, como ser en este caso MANDALA ASSISTANCE.

Esta rutina administrativa puede tomar un mes o más hasta que el hospital envíe las facturas a nuestra central de asistencia. Si en el interino el BENEFICIARIO recibe dichas facturas, deberá contactarse telefónicamente con la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE para verificar el estado del trámite de las mismas.

7.1. COPAGO APLICABLE A LOS SERVICIOS. (No incluye COVID 19)

Aplicará únicamente a aquel certificado de asistencia que tenga incluido este concepto.

Para tales efectos, el TITULAR y/o BENEFICIARIO, debe verificar si el plan adquirido tiene copago.

MANDALA ASSISTANCE, aplicará el copago al BENEFICIARIO cuantas veces requiera el servicio.

7.2. LÍNEA DE CONSULTA 24/7 (Para COVID 19 - Ver numeral 32)

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

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

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

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

Los medicamentos que se ordenen como consecuencia de la orientación y/o referenciación médico, para el tratamiento de lesiones o síntomas derivados de accidentes o enfermedades agudas que afecten la continuidad del viaje, deberán ser adquiridos por el BENEFICIARIO para posteriormente notificarlos a la central de asistencia a fin de dar inicio al debido estudio de reembolso. (Ver numeral 6.1.)

7.3. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA (Para COVID 19 - Ver numeral 32)

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

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

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

7.4. ATENCIÓN POR ESPECIALISTAS (No incluye COVID 19)

Se prestará asistencia médica por especialistas ÚNICAMENTE cuando ésta sea autorizada por la central de asistencia y equipo médico de MANDALA ASSISTANCE, previa solicitud de remisión por parte del equipo médico o centro asistencial designado para asistir al BENEFICIARIO.

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

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

7.5. EXÁMENES MÉDICOS COMPLEMENTARIOS (No incluye COVID 19)

Se procederá a efectuar exámenes complementarios ÚNICAMENTE cuando sean autorizados por la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE, previa prescripción del equipo médico o Centro Asistencia designado para asistir al beneficiario.

8. MEDICAMENTOS (Para COVID 19 - Ver numeral 32)

MANDALA ASSISTANCE se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por su equipo médico o Centro Asistencial designado, para el tratamiento de la afección causada por un accidente o enfermedad

aguda e imprevista, que diera lugar a la asistencia de EL BENEFICIARIO, durante el periodo de vigencia y hasta los límites indicados en el Certificado de Asistencia según se trate de: Atención ambulatoria, Hospitalización.

8.1.1 MEDICAMENTOS POR ATENCIÓN AMBULATORIA (Para COVID 19 - Ver numeral 32)

Serán cubiertos los gastos de medicamentos recetados a consecuencia de una atención ambulatoria, siempre que sean formulados por el equipo médico y/o Centro Asistencial designado por la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, hasta el límite indicado en el certificado de asistencia y cuando los mismos correspondan al tratamiento de la dolencia causada por un accidente o enfermedad aguda e imprevista, que diera lugar a la asistencia solicitada por el BENEFICIARIO.

Cuando MANDALA ASSISTANCE no cuente con proveedores de convenio directo para la entrega de los medicamentos recetados en la zona donde se encuentra el BENEFICIARIO, dichos medicamentos deberán ser adquiridos para su posterior notificación a la Central de Asistencia, con el propósito de dar inicio al debido estudio de reembolso. (Ver numeral 6.1.).

8.1.2. MEDICAMENTOS POR HOSPITALIZACIÓN (Para COVID 19 - Ver numeral 32)

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

Se tomará en cuenta los servicios no incluidos y condiciones del plan contratado y que haya sido determinado por la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, siempre que los mismos correspondan al tratamiento de la dolencia que diera lugar a la asistencia solicitada por el BENEFICIARIO.

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

Cuando MANDALA ASSISTANCE no cuente con proveedores de convenio directo para la entrega de los medicamentos recetados en la zona donde se encuentra el BENEFICIARIO, dichos medicamentos deberán ser adquiridos para su posterior notificación a la Central de Asistencia, con el propósito de dar inicio al debido estudio de reembolso. (Ver numeral 6.1.)

9. ODONTOLÓGIA DE URGENCIA (No incluye COVID 19)

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

10. ENFERMEDADES PREEXISTENTES (No incluye COVID 19)

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

En los casos en los que al recibir el TITULAR la atención médica autorizada por la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE y, como consecuencia de la valoración realizada por el equipo médico o Centro Asistencial designado, en el diagnóstico se determine que el TITULAR padece una enfermedad o condición preexistente, MANDALA ASSISTANCE reconocerá a bajo la modalidad de reembolso asistencia médica por primeros auxilios hasta la estabilización de los síntomas que generan la condición de salud o hasta que se diagnostique la enfermedad y/o condición preexistente. Lo anterior siempre hasta el monto máximo de cobertura especificado en el Certificado de Asistencia, lo que primero ocurra.

Estas coberturas aplicaran mediante la modalidad de reembolso, MANDALA ASSISTANCE, realizará la auditoría de los documentos presentados por el TITULAR y se reserva el derecho de aceptar o negar la reclamación.

11. HOSPITALIZACIONES (Para COVID 19 - Ver numeral 32)

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

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

11.1. INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS (No incluye COVID 19)

En casos de emergencia que requieran urgentemente de una intervención quirúrgica, la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE autorizará dicho procedimiento, ÚNICAMENTE cuando el equipo médico o centro asistencial lo prescriban. Cuando a juicio del equipo médico de MANDALA ASSISTANCE, fuese posible el regreso del BENEFICIARIO al país de origen para recibir allí el tratamiento quirúrgico requerido, la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE procederá a la repatriación sanitaria del BENEFICIARIO hacia su país de origen, quién estará obligado a aceptar la definición dada MANDALA ASSISTANCE, perdiendo en caso de rechazo de tal resolución, todas las garantías o beneficios descritos en el certificado de asistencia adquirido.

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

11.2. TERAPIA INTENSIVA (No incluye COVID 19)

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

12. EMBARAZO HASTA LA SEMANA 24 (SERVICIO ADICIONAL) (No incluye COVID 19)

MANDALA ASSISTANCE asumirá gastos de asistencia médica (incluyendo chequeos médicos de emergencia y ecografías), por complicaciones claras e imprevisibles que pudieran surgir vinculadas al embarazo, incluyendo partos prematuros y abortos espontáneos, hasta la semana 24 de gestación inclusive, únicamente hasta el monto máximo del beneficio indicado en el certificado de asistencia de MANDALA ASSISTANCE y siempre que dicho certificado se encuentre vigente como mínimo durante ese período.

Toda atención médica deberá ser autorizada por la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, la cual se apoyará del criterio de su equipo médico y/o centro asistencial designado para establecer la atención

apropiada para el BENEFICIARIO. Es requisito esencial para la validez de los servicios estipulados las siguientes condiciones:

- a. Que a la fecha de inicio del viaje o fecha de salida de vigencia del Certificado de Asistencia (la que sea posterior), el BENEFICIARIO se encuentre en estado de embarazo, conozca o no dicha condición y que el embarazo no supere la semana 24 de gestación.
- b. Que a la fecha de inicio del viaje o fecha de salida de vigencia del Certificado de Asistencia (la que sea posterior), la edad del BENEFICIARIO no supere los 38 años.

Se encuentran expresamente excluidas de este servicio las siguientes situaciones:

- a. Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, tanto consultas médicas como estudios relacionados; partos y cesáreas de curso normal y a término.
- b. Abortos provocados.
- c. Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el recién nacido (como por ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa: enfermería, neonatología, alimentación, etc.).

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

Se excluye del servicio de embarazo, todo control y tratamiento a partir de la semana 25 de gestación, que se encuentre relacionado o no con la atención médica derivada de un accidente, previamente autorizado por la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE.

13. PRÁCTICA DE DEPORTES (No incluye COVID 19)

MANDALA ASSISTANCE solo asumirá gastos por eventos causados por la práctica amateur de deportes, es decir, cuando la misma sea realizada exclusivamente en carácter recreativo, en ámbitos expresamente adecuados y autorizados a tal fin, no siendo válido a ningún efecto para la práctica profesional de los mismos. El beneficio por gastos médicos por práctica de deportes, será autorizado por la central de asistencia hasta el monto máximo establecido en el certificado de asistencia y siempre y cuando el evento no corresponda a alguna de Los servicios no incluidos en las presentes en estas Condiciones Generales.

Este servicio contempla las asistencias que puedan ocurrir a consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa con carácter amateur de los siguientes deportes, incluyendo, pero no limitado a: fútbol, rugby, hockey, tenis, natación, polo, ski acuático, jet ski, waverunner, moto de nieve, cuatriciclos, vehículos todoterreno, skate, parasail, buceo, aladeltismo, surf, windsurf, etc. y hasta el tope de gastos estipulado en el certificado de Servicio para este beneficio adicional.

Los siguientes deportes quedan absolutamente excluidos del servicio de asistencia de MANDALA ASSISTANCE: práctica de ski, snowboard y/u otros deportes invernales realizada fuera de pistas reglamentarias y autorizadas, como así tampoco la práctica del alpinismo, escalamiento de montañas, automovilismo, motociclismo, motocross, boxeo, paracaidismo, planeadores, senderismo, aviación deportiva, espeleología, bungee jumping, trekking, kayak, kayoning, regata, canotaje, observación de aves, equitación, biking y/o artes marciales.

14 BENEFICIOS NO INCLUIDOS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.

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

a. Cuando el TITULAR y/o BENEFICIARIO esté conduciendo, viajando como pasajero adentro, embarcando o desembarcando de un vehículo arrendado, a menos que el vehículo haya sido arrendado por un medio de transporte público autorizado para el traslado de pasajeros.

b. Cuando el TITULAR y/o BENEFICIARIO esté conduciendo, viajando como pasajero adentro, embarcando o desembarcando de un taxi; entendiéndose por taxi un vehículo de transporte terrestre, conducido por un conductor particular o contratado para tales efectos, que desempeña trayectos cortos o medios dentro o fuera de una ciudad. El uso de este Medio de transporte sólo será reembolsado cuando la central de asistencia de TRAVI ASSIST así lo autorice, como consecuencia de la acreditación pertinente por parte del BENEFICIARIO.

c. Cuando el TITULAR y/o BENEFICIARIO esté conduciendo, viajando como pasajero adentro, embarcando o desembarcando de vehículos para transporte colectivo de pasajeros arrendados (tipo shuttle service), servicios de traslado de un hotel o estacionamiento que transporte pasajeros para fuera de las dependencias del aeropuerto.

15. SERVICIOS DE REPATRIACIÓN Y TRASLADO DE EMERGENCIA

15.1 REPATRIACIÓN FUNERARIA (No incluye COVID 19)

En caso de fallecimiento del TITULAR y/o BENEFICIARIO a consecuencia de un accidente o enfermedad, no expresamente excluida en este contrato, y durante el transcurso del viaje,

MANDALA ASSISTANCE tramitará la documentación necesaria, coordinará y asumirá el costo del traslado de sus restos mortales, incluida su repatriación sanitaria o cremación, si así lo dispusiera la legislación vigente del país donde se produjo el deceso y por el medio que considere más conveniente, hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del fallecido, tomando a su cargo los gastos del féretro obligatorio para transportes aéreos, hasta el tope establecido en el certificado de asistencia adquirido por el BENEFICIARIO, incluyendo los trámites administrativos y transporte de los restos mortales. El servicio de repatriación funeraria se brindará únicamente si la intervención de MANDALA ASSISTANCE es solicitada en forma inmediata al fallecimiento, es decir, dentro de las 24 (veinticuatro) horas siguientes a la ocurrencia del deceso.

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

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

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

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

Nota: Quedan excluidos del presente servicio los gastos de féretro definitivo, los traslados dentro del país de residencia habitual, los trámites funerarios, las ceremonias religiosas y cultos, las ceremonias con familiares y amigos y los gastos de inhumación. No se encuentran contemplados bajo ninguna circunstancia, gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido.

Previa autorización de la central de asistencia, MANDALA ASSISTANCE se hará cargo de la penalidad por cambio de fecha de un billete aéreo, en clase turista o económica y sujeto a disponibilidad de espacio, para el regreso de un familiar acompañante del fallecido, padre, madre, cónyuge, hijo o hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa), hacia el lugar de residencia permanente, cuando dicho acompañante sea BENEFICIARIO de un certificado de asistencia con igual validez y vigencia del certificado del BENEFICIARIO fallecido y su pasaje sea de tarifa reducida, por fecha fija o limitada de regreso.

15.2. REPATRIACIÓN SANITARIA (No incluye COVID 19)

La repatriación sanitaria del BENEFICIARIO se realizará exclusivamente como consecuencia de accidente o enfermedad grave y únicamente cuando el equipo médico y la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE lo autoricen, previa justificación médica y científica por parte del equipo médico o centro asistencial que asistió al BENEFICIARIO.

La repatriación del BENEFICIARIO herido o enfermo desde el lugar donde se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual y en el que debió ser emitido el certificado de asistencia de

MANDALA ASSISTANCE, se efectuará en avión de línea aérea regular, en clase turística o económica y sujeto a disponibilidad de asientos o por el medio de transporte que el equipo médico de MANDALA ASSISTANCE considere más adecuado y con acompañamiento de médico o de enfermera cuando aplique.

Si el titular y/o sus familiares decidieran efectuar una repatriación sanitaria dejando de lado la opinión del equipo médico y la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, la compañía no asumirá responsabilidad alguna por dicha decisión, pasando a cuenta y riesgo del BENEFICIARIO y/o sus familiares la repatriación, sus costos y consecuencias, sin derecho a repetición en contra MANDALA ASSISTANCE.

MANDALA ASSISTANCE se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del BENEFICIARIO en clase turista o económica, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a consecuencia de enfermedad o accidente del BENEFICIARIO. Este beneficio sólo será aplicable cuando el titular hubiere sido asistido médicamente con autorización de la central de MANDALA ASSISTANCE correspondiente.

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

15.3. TRASLADO Y GASTOS DE HOTEL DE UN FAMILIAR (No incluye COVID 19)

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

Para tales efectos, el certificado de asistencia del TITULAR y/o BENEFICIARIO deberá encontrarse vigente e indefectiblemente deberá comunicarse con la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE a fin de autorizar el beneficio antes del traslado del familiar. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

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

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

15.4. RETORNO Y ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES (No incluye COVID 19)

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

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

15.5. GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA (No incluye COVID 19)

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

Asimismo, MANDALA ASSISTANCE cubrirá los gastos de hotel del acompañante de viaje del BENEFICIARIO, también TITULAR o BENEFICIARIO de un certificado de asistencia, cuando el médico tratante prescriba reposo forzoso para luego de una internación mayor a 7 (siete) días corridos.

Previamente autorizada por el equipo profesional médico de MANDALA ASSISTANCE, y siempre que dicha internación haya sido organizada y a cargo de la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE.

EL TITULAR y/o BENEFICIARIO deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE a fin de autorizar el servicio. Para tales efectos, el Certificado de Asistencia deberá encontrarse vigente. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

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

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

16. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

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

17. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE PASAPORTE

En casos de extravío o robo del Pasaporte del BENEFICIARIO, MANDALA ASSISTANCE se hará cargo del costo de reposición de dicho documento, hasta el monto máximo establecido para este servicio en el certificado de asistencia adquirido.

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

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

18. RASTREO DE EQUIPAJE

MANDALA ASSISTANCE pondrá a disposición del BENEFICIARIO, los servicios de su central de asistencia para realizar el seguimiento de la búsqueda que realiza la línea aérea que tomó a cargo el reclamo por extravío de equipaje.

19. PÉRDIDA DE EQUIPAJE

MANDALA ASSISTANCE reconocerá de acuerdo al plan adquirido la compensación por concepto de pérdida de equipaje hasta el tope máximo de servicio especificado en el certificado de asistencia, siempre y cuando la pérdida se presente durante el transporte de vuelo regular de aerolínea comercial y la aerolínea manifieste por escrito la pérdida definitiva del equipaje. Para la compensación no se tomará en cuenta el valor real del equipaje extraviado si no el peso del mismo y el valor por kilo establecido por la aerolínea.

EL BENEFICIARIO recibirá una compensación complementaria a la abonada por la aerolínea, siempre que el extravío haya ocurrido dentro del periodo de vigencias del certificado de asistencia.

19.1. INSTRUCCIONES EN CASO DE EXTRAVÍO DE EQUIPAJE

Cuando el BENEFICIARIO evidencie la pérdida de su equipaje, deberá cumplir con las siguientes instrucciones:

- a. Apenas constatare la falta de su equipaje, el BENEFICIARIO deberá dirigirse al mostrador de la compañía aérea o a la persona responsable de la misma dentro del mismo recinto en que llegaran los equipajes.
- b. Antes de abandonar el aeropuerto, comunicarse con la central de asistencia MANDALA ASSISTANCE y notificar el extravío de su equipaje.
- c. Diligenciar el formulario de reclamación de equipaje MANDALA ASSISTANCE asistencias@mandalaassistance.com o ventas@mandalaassistance.com.

MANDALA ASSISTANCE se exime de toda responsabilidad de pago alguno en caso que EL BENEFICIARIO incumpla con una de las instrucciones antes mencionadas.

19.2 REQUISITOS PARA OBTENER LA COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE

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

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

El BENEFICIARIO deberá probar la aceptación de responsabilidad de la línea aérea mediante la presentación de comprobantes fehacientes.

La compensación por pérdida total de equipaje se abonará al BENEFICIARIO solo en el país donde fue emitido el Certificado de Asistencia y solamente al envío a la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE de los siguientes documentos:

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

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

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

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

20. COMPENSACIÓN POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE

MANDALA ASSISTANCE reintegrará a el BENEFICIARIO los gastos derivados de la compra de artículos de primera necesidad (aseo) producidos como consecuencia de la demora en la entrega del equipaje

durante su transporte internacional, en avión de línea aérea regular siempre y cuando sea despachado en la bodega del mismo, cuando dicho equipaje no sea entregado dentro de las primeras 8 (ocho) horas de arribo del vuelo y a partir del momento en que el BENEFICIARIO notifique a la central de asistencia, antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida y se emitió el P.I.R. o formulario de denuncia de la novedad ante la compañía aérea.

Si el equipaje no fuera localizado posteriormente a las 36 (treinta y seis) horas contadas a partir de la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó a la central de asistencia de, el BENEFICIARIO podrá recibir un monto adicional para los mismos efectos y contra la presentación de los comprobantes por concepto de gastos en artículos de primera necesidad (aseo), realizados durante el Lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la localización del equipaje por parte de la Línea Aérea, con un máximo de tres (3) autorizaciones.

El BENEFICIARIO debe comunicarse dentro de las primeras 8 (ocho) horas de arribo del vuelo y nuevamente a las 36 (treinta y seis) horas contadas desde la hora de arribo del vuelo y del momento en que se informó por primera vez a la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE para solicitar autorización y reportar el hecho. Para hacer efectivo el reembolso el TITULAR deberá presentar constancia del día y hora en que la Línea Aérea le hizo entrega de su equipaje.

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

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

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

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

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

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

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

Nota. Las compras de artículos de primera necesidad deberán enmarcarse a productos de beneficio usual, razonable y habitual, condiciones que serán estudiadas por la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE para la aprobación de los servicios.

21. RETRASO DE VUELO

Si el vuelo internacional contratado con una línea aérea comercial regular (no incluye vuelo chárter) por el BENEFICIARIO, fuera demorado por más de 12 (doce) horas consecutivas desde la hora de partida programada originalmente, y siempre y cuando no tenga ninguna otra alternativa de transporte durante esas 12 (doce) horas, MANDALA ASSISTANCE reembolsará los gastos hotel, alimentación, taxi y comunicaciones

realizados por el Titular durante el lapso de la demora y hasta el tope máximo establecido en el certificado de asistencia adquirido.

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

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

22. CANCELACIÓN DE VIAJE (No incluye COVID 19)

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

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

- a. Muerte de EL TITULAR o de EL BENEFICIARIO.
- b. Accidente grave del TITULAR o BENEFICIARIO que motive la internación hospitalaria o inhiba la deambulaci3n, generando un estado de postraci3n en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n del viaje.
- c. Enfermedad grave del TITULAR o el BENEFICIARIO, que tenga car3cter de urgencia (no preexistente al momento de la emisi3n del Certificado de asistencia y aun cuando no fuera conocida por 3l) y que motive la internaci3n hospitalaria o inhiba la deambulaci3n generando un estado de postraci3n en la persona y por lo tanto imposibilite la iniciaci3n del viaje.
- d. Muerte o internaci3n hospitalaria por m3s de 3 (tres) d3as por accidente o enfermedad declarada en forma repentina y de manera aguda del c3nyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del TITULAR o EL BENEFICIARIO.
- e. Cuando el TITULAR o BENEFICIARIO sea notificado de manera fehaciente para comparecer ante la justicia y dicha notificaci3n la haya recibido o tenga fecha de emisi3n posterior a la fecha de contrataci3n del servicio.
- f. Cuando el c3nyuge e hijos viajen con el TITULAR y sean tambi3n BENEFICIARIOS, se extender3 la solicitud de anulaci3n a ese grupo familiar por los eventos mencionados en los literales anteriores, siempre y cuando el lugar de destino, fecha de salida y fecha de retorno declarada sean las mismas.

23. SERVICIOS DE AUXILIO Y ASISTENCIA LEGAL.

23.1 TRANSFERENCIA DE FONDOS

En caso de emergencia justificada y a criterio de la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, el BENEFICIARIO podr3 solicitar la transferencia de una suma de dinero acorde a la emergencia acontecida y hasta el l3mite m3ximo que, por este concepto, se encuentre estipulado en el certificado de asistencia adquirido. MANDALA ASSISTANCE asumir3 el costo de la transferencia de dichos fondos.

Para tales efectos, el BENEFICIARIO deber3 arbitrar los medios para que MANDALA ASSISTANCE reciba en sus oficinas o donde la central de asistencia le indique, la totalidad del monto a transferir.

23.2. TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL

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

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

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

23.3. ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO

MANDALA ASSISTANCE asumirá hasta el tope máximo del beneficio establecido en el certificado de asistencia adquirido, los gastos por honorarios del abogado encargado de la defensa civil o penal del BENEFICIARIO, cuando a este se le impute responsabilidad de un accidente de tránsito.

23.4. DAÑOS A TERCEROS / RESPONSABILIDAD CIVIL

MANDALA ASSISTANCE cubrirá hasta el tope especificado en el certificado de asistencia adquirido, los gastos ocasionados por daños personales y/o materiales causados por el BENEFICIARIO a Terceros y bienes materiales, como consecuencia directa de un accidente, siempre y cuando el mismo no sea parte de una exclusión mencionada en las presentes condiciones generales.

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

24. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR

MANDALA ASSISTANCE está expresamente liberado, exento y excusado de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que EL TITULAR y/o el BENEFICIARIO sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, huelgas, movimientos populares, actos de sabotaje o terrorismo, hostilidades de cualquier tipo, confiscación o apresamiento por orden de autoridades públicas o gobiernos, legítimos o no, contrabandos y actos ilícitos, etc.; Así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, MANDALA ASSISTANCE se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

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

25. DERECHO DE GRABAR Y AUDITAR LAS CONVERSACIONES TELEFÓNICAS A LA CENTRAL DE ASISTENCIA DE MANDALA ASSISTANCE

MANDALA ASSISTANCE se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de los servicios. El TITULAR y/o BENEFICIARIO

declara expresa conformidad con la modalidad indicada y la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

26. OBLIGACIONES DEL TITULAR Y/O BENEFICIARIO DEL CONTRATO

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

27. OBLIGACIONES MANDALA ASSISTANCE

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

28. SERVICIOS NO INCLUIDOS

Todo gasto generado por concepto de enfermedad crónica o que se encuentre dentro de los servicios no incluidos, se tomará del beneficio establecido en el certificado De asistencia para el manejo de enfermedades preexistentes de acuerdo al plan contratado, este servicio se limitará a la estabilización de los síntomas por Urgencias vitales o hasta el tope máximo del beneficio, teniendo en cuenta el objeto contrato de servicio y bajo la modalidad de reembolso.

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

- a. No se prestará el servicio de asistencia cuando el objeto del viaje sea iniciar, recibir, continuar o finalizar un tratamiento médico y la asistencia se relacione con el mismo, así como los tratamientos cosméticos, de cirugía estética y reconstrucción.
- b. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de enfermedades crónicas y preexistentes, congénitas o recurrentes, conocidas o no por el BENEFICIARIO, así como sus agudizaciones, consecuencias y/o complicaciones, aun cuando estas consecuencias y/o complicaciones aparezcan por primera vez durante el viaje. En tales casos MANDALA ASSISTANCE asistirá únicamente la urgencia inicial cuando la misma implique atención vital, representando un riesgo inminente para la vida del BENEFICIARIO y solamente hasta la estabilización de sus signos vitales.
- c. Enfermedades o heridas leves que no imposibiliten el normal desarrollo del viaje.
- d. Accidentes de tránsito cuando el BENEFICIARIO maneje o sea pasajero en un medio de transporte de servicio particular, es decir, que no corresponde a un medio de transporte público autorizado.

- e. Todo procedimiento, tratamiento que no se considere orientado al manejo y tratamiento de síntomas.
- f. Tratamientos homeopáticos y quiroprácticos; acupuntura; fisio-kinesioterapia; maso terapia; curas termales; podología; de medicinas no convencionales o alternativas; cirugías plásticas estéticas o reparadoras; cura de reposo, tratamiento por medio de medicina no convencional, o tratamientos considerados experimentales o investigativos
- g. Tratamientos de trastornos psíquicos; de enfermedades mentales o psicopáticas; de enfermedades o accidentes producidos por la ingestión de drogas en cualquiera de sus variantes, narcóticos, barbitúricos, así como cualquier automedicación sin receta médica que la avale: bebidas alcohólicas; medicinas sin prescripción médica; psicofármacos; del alcoholismo; de la drogadicción o toxicomanía; de las enfermedades infecto contagiosas, de denuncia obligatoria a Autoridades Sanitarias, para aislar o poner en cuarentena; de las infecciones producidas por el virus de inmunodeficiencia humana (VIH) o variantes incluyendo el Síndrome de Inmune Deficiencia Adquirida (SIDA), Partos y estados de embarazo, a menos que se trate de una complicación clara e imprevisible; y de estados de embarazo posteriores a la semana 24 de gestación, cualquiera sea la naturaleza de la causa que motiva el tratamiento. Así mismo, afecciones, enfermedades o lesiones derivadas y relacionadas con la ingestión de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
- h. Vacunas, tratamiento de infiltraciones, terapias de rehabilitación física para lesiones no generadas por traumas.
- i. Aborto cualquiera sea su etiología, incluyendo, pero no limitando a embarazo ectópico.
- j. Todo procedimiento diagnóstico que el equipo médico considere electivo y pueda ser realizado en el país de residencia habitual del BENEFICIARIO.
- k. La muerte producida por suicidio y las lesiones y secuelas que se ocasionen en su tentativa estando El BENEFICIARIO en uso o no de sus facultades mentales.
- l. No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos o enfermedades mentales, nerviosas, trastornos psicológicos, psiquiátricos, estrés, ansiedad.
- m. Diagnóstico y tratamiento de enfermedades de salud pública como promoción y prevención de cáncer de mama, cuello uterino, cáncer de próstata, citologías entre otros.
- n. La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del BENEFICIARIO.
- o. Los gastos por enfermedad o estado patológico producidos por la ingestión voluntaria de drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica, bebidas embriagantes, drogas alucinógenas, ni por enfermedades mentales.
- p. Gastos por productos dermatológicos tales como bloqueadores solares, lociones hidratantes y similares.
- q. Gastos de prótesis, artesas, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo, pero no limitados a: artículos de ortopedia, prótesis dentales, audífonos, anteojos, lentes de contacto, férulas, muletas, nebulizadores, respiradores, etc.
- r. Enfermedades endémicas, epidémicas o pandémicas, haya o no el titular seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricción de viaje, prevención y/o tratamiento profiláctico y/o vacunación emanada de autoridades sanitarias.
- s. De las recaídas y convalecencias de toda afección contraída antes de la fecha de inicio de la vigencia del Certificado de Asistencia o de la iniciación del viaje, la que sea posterior.
- t. Exámenes diagnósticos ordenados para descartar y/o confirmar enfermedades de transmisión sexual (E.T.S.), enfermedades infecto-contagiosas, endémicas, pandémicas, entre otras.
- u. Cambio de sondas vesicales, bolsas colostomía o cualquier tipo de afección relacionado con traqueotomía.
- v. Algunas enfermedades o dolencias ¿Excluidas, aun así, se presenten por primera vez o sea desconocida por el BENEFICIARIO, así como sus consecuencias y complicaciones; incluyendo, pero no limitadas a:
 - Consecuencias y tratamientos por menopausia, climaterio.
 - Enfermedades cardiovasculares, tensión arterial (Hipertensión e Hipotensión), artropatía obstructiva periférica y aneurismas no resueltos, ataque cardíaco, cardiopatía isquémica, aterosclerosis, infarto al miocardio, trombosis coronaria, oclusión coronaria, angina de pecho, espasmo de arterias coronarias, apoplejías, arritmias crónicas (fibrilación auricular, síncope, lipotimias, fletar auricular, arritmias ventriculares), valvulopatías congénitas o adquiridas cualquiera sea su etiología, o , así como sus agudizaciones, y/o secuelas de cualquier tipo.
 - Enfermedades cromosómicas o genéticas.
 - Enfermedades de transmisión sexual (E.T.S.) y/o sus consecuencias.
 - Enfermedades del aparato respiratorio: Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC), enfermedad fibroquística, hipertensión pulmonar, fibrosis pulmonar y todas aquellas inducidas por asma, alergia o sarcoidosis.
 - Enfermedades dermatológicas: vitíligo, alergias, entre otras, o cualquier tipo de manchas en la piel, lunares o relacionadas con el sol los cambios de clima.
 - Enfermedades endémicas y pandémicas.

- Enfermedades endocrinas: Enfermedades endocrinas descompensadas, hipo e hipertiroidismo, diabetes, obesidad, entre otras.
- Enfermedades Hematológicas: Leucemias, linfomas, hemofilias, anemias hemolíticas, aplasias medulares, síndromes mieloproliferativos y síndromes linfoproliferativos.
- Enfermedades metabólicas y gastrointestinales: diabetes, hepatitis, pancreatitis, úlceras pépticas o gástricas, síndrome de malabsorción, cirrosis hepática y sus concomitantes, enfermedad inflamatoria intestinal, enfermedad biliar no resuelta, gastritis, apendicitis, cualquier tipo de suboclusión intestinal, divertículos y diverticulosis, litiasis cualquiera sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- Enfermedades Neurológicas: Enfermedades cerebrovasculares (incluidas malformaciones arterio-venosas), enfermedades Neurológicas desmielinizantes, enfermedades degenerativas del Sistema Nervioso Central (incluidas patologías extrapiramidales, demencias, ataxias, atrofas musculares, paraplejías espásticas), miopatías hereditarias y congénitas, distrofias musculares, miasteniagravis, polineuropatías y ataxias hereditarias, enfermedades neurológicas congénitas, Secuelas neurológicas postraumáticas, postinfecciosas, perinatales y epilepsias refractarias a la medicación, entre otros.
- Enfermedades Oftalmológicas: No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos de oftalmología por enfermedades crónicas, ni cirugía a de eximir láser, pterigium, blefaroplastias, cirugía de estrabismo, ambliopía, lentes correctivos, lentes de sol, tratamientos de conducto lacrémonosla, biopsias ni exéresis de lesiones palpebrales antiguas, Chalazión. Tampoco se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de servicios de atención médica de control oftalmológico, así hayan sido prescritos por el médico tratante para la evaluación del seguimiento de una enfermedad diagnosticada durante el viaje y/o aquellas que tengan por objeto la reposición de medicamentos, lentes, lentes de contacto, anteojos entre otros. por pérdida, robo, cambio u olvido de los mismos.
- Enfermedades Oncológicas: Tumores benignos no resueltos o malignos pasibles de tratamiento medicamentoso, quirúrgico, radiante o de alta complejidad en cualquier orden que se trate, y cuyo intervalo libre de enfermedad no supere los 5 años posteriores a la última terapéutica realizada y sus consecuencias.
- Enfermedades óseas y Reumáticas: osteoporosis, osteopenia, artritis, artrosis, gonalgias crónicas, bursitis, dislocaciones, tendinitis entre otras.
- Enfermedades Osteoarticulares: Malformaciones congénitas o adquiridas, deformaciones congénitas o adquiridas. Osteopatías degenerativas y/o tumorales, columna con compromiso neurológico.
- Enfermedades Otorrinolaringológicas: Otopatías hipoacusias neurosensoriales, otosclerosis, otitis media crónica, otopatía adhesiva, síndromes vertiginosos vestibulares: laringopatías (disfonías orgánicas), rinosinual (mucocoele, poliposis, rinosinual), misceláneas (malformaciones craneofaciales, secuelas en tratamiento craneofaciales, esternosis traqueal post-intubación prolongada).
- Enfermedades Psiquiátricas: Síndromes depresivos, demencias, neurosis grave, psicosis, adicción, bulimia, anorexia y autismo.
- Enfermedades urinarias: Enfermedades renales con compromiso de parénquima, enfermedades obstructivas del árbol urinario, trasplantados, litiasis Renal, arenillas, insuficiencia renal crónica (en plan de diálisis), infecciones renales, cualquiera sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas. En caso de hiperplasia prostática que se complique y llegue a provocar la retención urinaria, se cubre exclusivamente los procedimientos de vaciamiento vesical, sondaje permanente y re direccionamiento al especialista del paciente en su país de residencia permanente o habitual.
- Extracción de amígdalas. Prostatitis.
- Infarto cerebral de cualquier tipo, infarto y/o estado lacunar, parálisis facial cualquiera que sea su etiología, así como sus agudizaciones y/o secuelas de cualquier tipo.
- Postranplantes o secuelas de tratamientos postquirúrgico: Cardíacos, cardiopulmonares, hepáticos, renales, renopancreáticos, pulmonares y de médula ósea.
- De las enfermedades o lesiones derivadas de actos notoriamente peligrosos o riesgosos, de grave imprudencia o criminales del BENEFICIARIO, sean en forma directa o indirecta; tentativas de suicidio, autodestrucción, lesiones auto infligidas o cualquier intento de ello, ya sea en posesión de las facultades mentales o no y sus consecuencias; imprudencia, negligencia, impericia y/o acciones temerarias en la conducción de cualquier tipo de vehículos, contraviniendo normas de tránsito y/o seguridad internacional o del país del que se trate, tanto conducidos por el BENEFICIARIO como por un tercero, incluso excursiones contratadas.

Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riñas, actos ilegales o dolosos, huelga, actos de vandalismo o tumulto popular. Incluido el suministro de información falsa

o diferente de la realidad.

De enfermedades o lesiones resultantes de tratamientos hechos por profesionales o instituciones de salud no pertenecientes a equipos médicos indicados por la prestadora y/o de tratamientos médicos o farmacéuticos que, habiéndose iniciado con anterioridad al inicio del viaje, produzcan consecuencias durante el mismo.

Todo síntoma o secuela de padecimientos presentados durante el período de carencia establecido en las presentes condiciones generales.

- Cualquier asistencia que derive de un diagnóstico cuyo tratamiento requiera o se relacione con intervenciones quirúrgicas que requieran implantación, reemplazo y /o reparación de prótesis, órtesis, ayudas mecánicas y/o síntesis o elementos afines a las mismas, ya sean externas o internas, como así también todos los gastos que se originasen antes, durante o después de la intervención quirúrgica, incluyendo pero no limitándolos a: estudios complementarios, honorarios médicos y /o asistenciales, terapias pre o posquirúrgica, hotelería hospitalaria, cambio de pasajes, etc.

De consecuencias derivadas de la práctica profesional de cualquier deporte o de la práctica (aunque no sea profesional) de deportes peligrosos tales como buceo, alpinismo o escalamiento de montañas, espeleología, paracaidismo, planeadores, automovilismo, motociclismo, boxeo, polo, aladeltismo, parapente, jet-ski, ski acuático y el uso de motos de agua, surf, navegación en corrientes rápidas (balsas, gomones, etc.), buceo, rafting, bungee-jumping, aviación, vóley, básquet, baseball, rugby, hockey sobre césped, hockey sobre hielo, hockey sobre patines, patinaje artístico sobre pista o sobre hielo; competencias aeróbicas y/o deportivas de todo tipo, tanto profesionales como amateur, deportes invernales como ski, snowboard, trekking, kayak, kayoning, regata, canotaje, observación de aves, equitación, biking, etc., o los practicados fuera de escenarios reglamentarios.

De consecuencias derivadas del uso de trineos y medios de deslizamiento afines, equitación carreras de caballos, bicicletas.

- No se otorgarán prestaciones a ningún evento originado en la realización de cursos, capacitación y/o entrenamiento para el desarrollo de deportes considerados riesgosos.
- De consecuencias derivadas de cualquier tipo de ejercicio o juego atlético de acrobacia o que tenga por objeto pruebas de carácter excepcional, o mientras participe en viajes o excursiones a regiones o zonas inexploradas; artes marciales, actividades artísticas como el ballet, pruebas físicas en campamentos etc., sin que la enumeración tenga carácter taxativo; cualquier clase de competencia de pericia o velocidad con vehículos mecánicos y exhibiciones.
- No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de eventos ocasionados por la manipulación o uso de químicos o productos nocivos para la salud, así como también efectos producidos por exposición a altos niveles de radiación.
- No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de diagnósticos, seguimientos, exámenes, complicaciones y tratamientos del embarazo o interrupción voluntaria del mismo, tenga el BENEFICIARIO conocimiento o no, antes o durante el viaje.
- No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de chequeos médicos y toda clase de tratamientos que se prolonguen más allá de lo expresamente establecido en el presente contrato.
- No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos ginecológicos. El servicio no contempla enfermedades o síntomas crónicos que estén siendo tratados por el médico del BENEFICIARIO, cirugía no emergente de útero, anexos y mamas. Tampoco la implementación, seguimiento y control de la fertilidad, implantación, seguimiento y control de método anticonceptivo de cualquier tipo, quistes ováricos, afecciones asociadas al periodo menstrual. No habrá servicios para la hormonoterapia. Cuando se trate de eventos ginecológicos agudos, la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE cubrirá al BENEFICIARIO la primera asistencia, asumiendo el costo mediante el reembolso de los gastos incurridos de acuerdo a los topes establecidos en el Certificado de Asistencia contratado.
- No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de tratamientos urológicos, tratamiento quirúrgico o litotripsia por nefrolitiasis. Se atenderá la emergencia, confirmación diagnóstica, estabilización y alivio del dolor. En caso de hiperplasia prostática que se complique y llegue a provocar la retención urinaria, se cubre exclusivamente los procedimientos de vaciamiento vesical y re direccionamiento al especialista del paciente en su país de residencia permanente o habitual. Cuando los síntomas padecidos por el BENEFICIARIO generen indicios de que este puede padecer una infección urinaria, la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE cubrirá la

primera asistencia, asumiendo el costo mediante el reembolso de los gastos incurridos de acuerdo a los topes establecidos en el Certificado de Asistencia contratado.

Tratamientos prolongados derivados de infecciones urinarias sin importar su etiología.

Manejo y tratamiento relacionadas con el período menstrual.

No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de control y/o complicaciones relacionadas varices, trombosis, hemorroides, trombocitopenia.

Todo síntoma o lesión que se presente durante el coito o post coital.

No se prestará el servicio de asistencia cuando se trate de incidentes o eventos producidos durante viajes realizados en contra de recomendación o prescripción del equipo profesional médico o de la central de asistencia.

Todo síntoma o afección relacionada con la práctica de actividades en gimnasio, campamento entre otros.

Visitas médicas no autorizadas por la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, es decir las visitas médicas de control y chequeos que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el equipo médico.

No se prestará el servicio de asistencia respecto de gastos presentados a MANDALA ASSISTANCE para su reembolso pasados los 90 (noventa) días calendario de ocurrido el hecho.

No se prestará el servicio de asistencia respecto de los casos que no sean documentados o que la documentación requerida no sea presentada en los 90 (noventa) días calendario posterior al servicio de asistencia. Estos casos serán cerrados sin pago alguno.

No se prestará el servicio de asistencia cuando el equipo médico de MANDALA ASSISTANCE considere que los exámenes diagnósticos practicados al BENEFICIARIO tengan relación con el descarte de enfermedades o padecimientos crónicos o preexistentes.

Segundas consultas: Se encuentran excluidas segundas consultas médicas o controles médicos sin previa autorización de la central de asistencias MANDALA ASSISTANCE, aun cuando estas hayan sido solicitadas por el médico tratante de la primera consulta, en este caso es obligación del titular notificar y solicitar la autorización a la central de asistencia de MANDALA ASSISTANCE, suministrando el informe médico de la primera atención.

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

29. LIMITACIONES ESPECIALES PARA PERSONAS MAYORES DE 69 AÑOS DE EDAD

Para todos los pasajeros mayores de 69 años, se aplicará la siguiente condición: Cual fuera el Plan adquirido, si el certificado de asistencia tiene una vigencia mayor de 45 (cuarenta y cinco) días de viaje, todos los montos de todos los servicios a partir del día 46 (cuarenta y seis) serán consideradas al 25% (veinticinco por ciento) de los montos estipulados en el certificado y el presente condicionado de servicios.

30. RESERVA MANDALA ASSISTANCE

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

31. SERVICIOS ADICIONALES

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

32. COBERTURA COVID – 19

Para todos los casos con diagnóstico de COVID 19 este será única y exclusivamente para la asistencia médica por dicha enfermedad, incluyendo los siguientes servicios:

32.1. ASISTENCIA MEDICA

El titular deberá comunicarse cuantas veces sea necesario con la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE, usando todos los medios virtuales o tecnológicos; quienes a su vez coordinaran lo siguiente:

- a. Primeramente, coordinara una cita virtual por Tele médico.
- b. Si de acuerdo al diagnóstico de la tele médica, se prescribe un examen de descarte el cual estará a cargo (pago) del Titular de la tarjeta, y si en caso el resultado del mismo sea positivo; deberá presentar el certificado por cualquier medio virtual o tecnológico a la Central de Asistencia de MANDALA ASSISTANCE.
- c. Si el Titular fuese diagnosticado fehacientemente con COVID 19, la Central de Asistencia coordinara la consulta médica ambulatoria pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país.
- d. La Central coordinara con el titular la modalidad de pago a utilizar, para que MANDALA ASSISTANCE cubra los gastos incurridos hasta el tope de la Cobertura, incluyendo medicinas, honorarios médicos, hospitalización.

32.2. CONDICIONES APLICABLES

- a. En caso que se diagnostique COVID 19 nuestra Central deberá por protocolos internacionales de la Organización Mundial de la Salud (OMS), orientar al titular del país en donde se encuentre al sistema de salud local para que tome a su cargo dicha atención.
- b. Si el sistema de salud local lo permite MANDALA ASSISTANCE brindará los montos de asistencia determinados en las condiciones generales por COVID 19, abonando directamente a los centros médicos correspondientes y/o a modalidad de reembolso.
- c. En caso la asistencia haya sido asumida por el Titular, deberá presentar los documentos de pago originales y en forma fehaciente los cuales serán corroborados (teniendo que haber sido prescritos por un médico y los resultados del análisis respectivo) y verificados para su desembolso en Lima.
- d. Si el titular de la tarjeta MANDALA ASSISTANCE, fuese mayor de 30 años de edad, la cobertura disminuirá a un 50% del monto total aplicable según plan elegido.
- e. Si el titular de la tarjeta MANDALA ASSISTANCE, fuese mayor de 40 años de edad, la cobertura disminuirá a un 60% del monto total aplicable según plan elegido.
- f. Si el titular de la tarjeta MANDALA ASSISTANCE, fuese mayor de 50 años de edad, la cobertura disminuirá a un 75% del monto total aplicable según plan elegido.
- g. Si el titular de la tarjeta MANDALA ASSISTANCE, fuese mayor de 60 años de edad, la cobertura disminuirá a un 85% del monto total aplicable según plan elegido.

32.3. EXCLUSIONES APLICABLES

- a. No será aplicable para renovaciones, extensiones y/o tarjetas MANDALA ASSISTANCE emitidas cuando el pasajero ya inicio su viaje.
- b. El límite de edad para la aplicación de este beneficio será hasta los 69 años.
- c. La realización de cualquier tipo de test para descartar el diagnóstico COVID 19 no está dentro de nuestros servicios, por ser un examen de descarte.
- d. La cobertura mencionada para COVID 19, se brindará siempre y cuando el contagio ocurra durante el viaje y tendrá un periodo de tiempo de espera de 15 días (El tiempo que transcurre entre la exposición a la COVID-19 y el momento en que comienzan los síntomas suele ser de alrededor de cinco o seis días, pero puede variar entre 1 y 14 días).

33. SERVICIOS NO ACUMULATIVOS

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

34. CONFIDENCIALIDAD:

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

35. PERDIDA DE BENEFICIO

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

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

36. SUBROGACIÓN

MANDALA ASSISTANCE queda automáticamente subrogada hasta por el monto que hubiere desembolsado en la prestación de una determinada asistencia, en todos los derechos y acciones que pueden corresponder al BENEFICIARIO o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento causante del servicio prestado.

Además, el TITULAR del certificado de asistencia se compromete a abonar en el acto a MANDALA ASSISTANCE todo importe que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de su(s) Compañía(s) de Seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual tiene derecho, ello hasta la concurrencia de las sumas de dinero a cargo de MANDALA ASSISTANCE en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercidos frente a las siguientes personas:

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

37. AVISOS

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

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