Continental assist

Conoce las Condiciones Generales, **aplicables a nuestros planes de asistencia en viaje**

Vigente a partir de 13.01.2025



www.continentalassist.com

CONTENIDO

1. Preliminares, generalidades y definiciones. 4

1.1 Preliminares. 4

1.2 Generalidades. 4

1.3 Definiciones. 5

2. Procesos para solicitar asistencia, central de asistencia. 7

3. Sobre el Plan de asistencia y Vigencia de los servicios. 8

3.1 El Plan de Asistencia. 8

3.2 Vigencia. 8

4. Obligaciones del Titular. 10

5. Obligaciones asumidas por CONTINENTAL. 11

6. Edad. 12

7. Moneda, límites y topes de servicios. 12

8. Validez geográfica. 12

8.1 Internacional. 12

8.2 Nacional. 13

9. De los beneficios y servicios. 13

9.1 Temas relacionados con la salud. 13

9.2 Temas relacionados con el viaje, equipajes y cancelaciones. 17

9.3 Temas relacionados con asistencia en el viaje. 24

9.4 Temas relacionados a cobertura para las mascotas. 27

10. Beneficios asistenciales de adquisición adicional / suplementaria (Upgrade). 28

10.1 Beneficio adicional de asistencia médica por enfermedad preexistente. 28

10.2 Beneficio adicional de futura mamá. 28

10.3 Beneficio adicional de práctica deportiva. 28

10.4 Beneficio adicional de cancelación, reprogramación o interrupción de viaje "Multicausa". 30

11. Planes especiales: 35

11.1 Plan Familiar. 35

11.2 Planes Cruise (Cruceros) y Planes Tours. 35

11.3 Planes Corporativos. 38

12. Procesos de reembolsos. 39

13. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes continental. 40

14. Jurisdicción aplicable. 43
15. Exención de responsabilidad de los agentes vendedores. 43
16. Subrogación. 43
17. Circunstancias excepcionales de inejecución inimputable. 44
18. Recurso. 44
19. Grabación y monitoreo de las comunicaciones. 44
20. Responsabilidad. 44
21. Caducidad, resolución, modificación. 44
22. Cláusula OFAC. 45
23. Sobre el procesamiento de pagos con OPENPAY en México 45
24. Alianzas, convenios y descuentos en servicios de terceros 45

1. Preliminares, generalidades y definiciones

1.1 Preliminares

Recomendación importante: Es indispensable para los Titulares de un plan de asistencia CONTINENTAL ASSIST, el leer estas Condiciones Generales antes de emprender su viaje. Los servicios de asistencia que brinda al viajero CONTINENTAL serán otorgados exclusivamente al Titular hasta los topes máximos indicados en el plan contratado siempre que los contemple específicamente y que el Titular tenga la edad válida y se encuentre en el exterior, es decir fuera de su país de residencia habitual.

1.2 Generalidades

CONTINENTAL ASSIST, LLC (en adelante identificada como **CONTINENTAL**), es una organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de emergencias repentinas que ocurran durante el transcurso de un viaje al exterior.

Las presentes Condiciones Generales definen la forma de obtención y el monto de las prestaciones o beneficios asistenciales a que puede pretender el Titular durante la vigencia temporal y en la zona geográfica de validez de dicho plan, las cuales junto con la restante documentación se ponen a disposición del Titular al momento de la compra o adjudicación a su nombre del plan y conforman el contrato de asistencia al viajero que obliga a las partes.

El Titular declara conocer y aceptar las presentes Condiciones Generales. Dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos: El pago de los servicios contratados por sí mismo o por un tercero adjudicándolo al Titular o el uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados por el Titular.

Los planes de CONTINENTAL no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco son un programa de seguridad social o de medicina prepagada, un servicio médico a domicilio, una EPS, un programa POS de salud; un servicio médico ilimitado, por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Titular. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por CONTINENTAL se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad no sea una enfermedad o condición preexistente, según las definiciones de las presentes Condiciones Generales, ni tampoco se encuentre en la lista de las exclusiones.

Estos planes están diseñados para intentar la recuperación primaria y normal e inicial del Titular y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos médicos electivos; efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Asistencias; adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración. Es claramente entendido por el Titular que su plan es un producto básicamente de asistencia en viajes; y el que sea ofrecido a través de una compañía de seguros o afín, no lo convierte en un seguro médico internacional.

1.3 Definiciones

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas Condiciones Generales, para un mayor entendimiento de los Titulares de un plan CONTINENTAL:

1. **Accidente:** Se entiende por accidente un daño corporal derivado de la acción súbita e inesperada de una causa externa y ajena a la intencionalidad del TITULAR, que consecuencialmente cause directamente una lesión o dolencia a dicho TITULAR.

2. **Beneficios adicionales:** Son aquellos beneficios exclusivos que el Titular tiene la opción de adquirir como adición o suplemento a su compra de un plan de asistencia y por tanto le protege con dichos beneficios agregados hasta el máximo del monto contratado al respecto.

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

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

5. **Central de Asistencias/Call Center:** Es la oficina de CONTINENTAL encargada de la coordinación de los servicios solicitados en caso de emergencias.

6. **Covid 19:** Se entiende por la enfermedad infecciosa conocida como CORONAVIRUS.

7. **Deducible:** Representa la suma de dinero que debe asumir el Titular con respecto al monto de los servicios de asistencia de índole médica y que figure en su plan/voucher de asistencia particular. Dicha suma deberá ser pagada por el Titular antes o al momento de prestarse la asistencia. De lo contrario CONTINENTAL puede negarse a prestar el mismo.

8. **Dolencia y / o Afección:** Los términos afección y dolencia se entenderán a cualquier efecto en las presentes condiciones generales como enfermedad.

9. **Enfermedad:** Toda alteración del estado de salud del Titular, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuada por un médico legalmente reconocido.

10. **Enfermedad Congénita:** Es aquella con la que se nace, por haberse contraído en el seno del útero materno.

11. **Enfermedad Crónica:** Todo proceso patológico continuo, repitiente y persistente en el tiempo, mayor a 90 días de duración.

12. **Enfermedad Grave:** Toda alteración del estado de salud del Titular, que haga precisa la asistencia urgente e imprescindible de servicios médicos para evitar riesgo a la vida o a la integridad física del Titular.

13. **Enfermedad Preexistente:** Toda dolencia, enfermedad o lesión previamente diagnosticada o tratada o puramente sintomática, iniciada o contraída con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del plan de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de iniciado el viaje.

14. Enfermedad recurrente: Regreso, repetición o aparición de la misma enfermedad, luego de haber sido tratada.

15. Enfermedad Repentina o Imprevista: Enfermedad imprevista, inesperada, repentina y que deriva en un proceso corto y relativamente grave de alteración del estado del cuerpo del Titular o de cualquiera de sus órganos, el cual podría interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones normales del mismo y que podría dar lugar a dolor, debilidad u otra manifestación fuera de su conducta normal.

16. Evento: Conjunto de todos los hechos individuales susceptibles de recibir asistencia, que surjan o sean directamente ocasionados por una misma ocurrencia o acontecimiento y para los cuales se solicita la asistencia por el Titular.

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

18. Médico tratante: Profesional médico autorizado por la Central de Asistencias de CONTINENTAL que asiste al Titular en el lugar donde se hospeda en el exterior o en sus consultorios o instituto clínico.

19. Pareja: Cónyuge, pareja de hecho inscrita como tal en un registro de carácter oficial o local, autonómico o nacional, así como situaciones de análoga convivencia acreditada.

20. Plan de asistencia: Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de los mismos y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Titular.

21. Plazo o período de carencia: Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas los beneficios asistenciales incluidos dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días a contar desde la fecha de inicio de vigencia del voucher, siempre que el Titular ya se encuentre fuera del país de residencia habitual al momento de contratación.

22. Proveedor(es): Persona(as) entidades (públicas o privadas) que prestan servicios asistenciales en las distintas áreas de asistencia a los Titulares o sus bienes, mientras permanecen en el exterior de viaje, a los cuales a solicitud del Centro de Asistencia se encomiende la prestación del servicio requerido por los Titulares y que conforman en conjunto la red de proveedores de CONTINENTAL.

23. Residencia habitual: Aquel lugar en el que el Titular tiene su vivienda principal. En caso de duda, se entenderá que es aquel que figura como tal en su inscripción censal.

24. Titular: El Titular es la persona natural cuyo nombre figura en el plan de asistencia y es la sola con derecho a recibir los beneficios de este. De manera que no puede ceder, transferir o endosar de ninguna manera el mismo en todo o en parte.

25. Topes máximos: Representan los montos máximos de beneficio asistencial indicados específicamente para cada plan/voucher de asistencia contratado y con sus respectivas restricciones.

26. Voucher: Se hace referencia al documento que emite CONTINENTAL contentivo de los beneficios particulares de cada plan, así como sus características propias, monto pagado, duración y demás elementos que lo individualiza, incluyendo los datos de identificación del Titular.

2. Procesos para solicitar asistencia, central de asistencia.

De necesitar asistencia en caso de una emergencia internacional y antes de que el Titular se comprometa a cualquier gasto o costos de servicios con terceros, deberá este contactar directamente o por intermedio de terceros a la Central de Asistencias CONTINENTAL. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Titular.

Para poder comunicarse con dicha central se proporcionan al Titular diversas formas de comunicación, bien sea por vía telefónica y electrónica. Si el Titular opta por la vía telefónica, deberá llamar a los números telefónicos que se han dispuesto de diversos países de forma directa y si no pudiera comunicarse, debe solicitar la llamada por cobrar o por el receptor de la llamada (cargo revertido o collect). Si no le permitiesen llamadas en la forma anterior, el Titular deberá llamar directamente a la Central de Asistencias y CONTINENTAL le reembolsará el costo de la llamada, para ello solicitamos guardar el comprobante de pago de dicha llamada. En caso de llamadas efectuadas desde hoteles se debe guardar copia de la factura donde está reflejado el cobro de dicha llamada con el número correspondiente.

Medios para comunicarse con el centro de asistencia telefonicamente:

PAÍS	NÚMERO
Argentina	+54-1159842027
Brasil	+55-2135000471
Canadá	+1-4166132558
Chile	+56-232103615
Colombia	+57-6013819372
Estados Unidos	1-3057225824
Francia	+33-173045654
Italia	+39-0699266524
Portugal	+351-308805005
México	+52-5546242440
España	+34-919010891
Inglaterra	+44-2039667117
Perú	+51-17075632

Nota: Los teléfonos se deberán marcar tal cual como aparecen. Si el titular se encuentra en un país diferente a los arriba indicados, deberá llamar a través de la operadora internacional del país donde se encuentre y solicitar una llamada de cobro revertido al teléfono en Estados Unidos: 1-786-613-7102. El Titular deberá indicar su nombre, número de su voucher/plan, y período de validez de este, el lugar en que se encuentra, teléfono de contacto y el motivo de la solicitud de asistencia.

Medio de comunicación con el centro de asistencia por medios electronicos:



WhatsApp

Escanea o cliquea este QR
para contactarnos al número:

+1-305-722-5824



Correo

Envíanos un correo a:

asistencia@continentalassist.com

3. El Plan de Asistencia y Vigencia de los servicios.

3.1 El Plan de Asistencia

Solamente serán válidas y regirán para fines del presente contrato aquellos servicios, garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del plan de asistencia que se especifica en el voucher/plan contratado por el Titular o adjudicado a su nombre. Consecuencialmente cualquier modificación, reforma, exclusión o inclusión de servicios, beneficios o garantías hechas posteriormente a la fecha de contratación o emisión de cualquier plan de asistencia de CONTINENTAL, no modifican, benefician o perjudican al Titular.

3.2 Vigencia

Es el lapso en el que los Titulares pueden obtener un servicio de asistencia CONTINENTAL y es el que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el Titular en el exterior de su país de residencia habitual, hasta las 23:59 horas del día del fin de dicha validez; ambas fechas reflejadas en el voucher /plan adquirido o adjudicado al Titular. Los beneficios y prestaciones descritos en las presentes Condiciones Generales tendrán validez siempre y cuando el plan/voucher se encuentre pagado y aparezca registrado en la plataforma de datos de CONTINENTAL a la fecha de inicio del viaje. La finalización de la vigencia implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no; incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los planes de asistencia internacional CONTINENTAL por viajes operan bajo la modalidad de días corridos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan no es posible interrumpir la misma. Los periodos de días no utilizados incluidos en los vouchers/planes no son reembolsables. Una vez vencida la vigencia de un plan éste caduca automáticamente y no puede reactivarse posteriormente.

Los planes de asistencia Anuales Multiviajes tienen una vigencia de 365 días en total; sin embargo, el Titular con base al tipo de plan anual elegido, solo podrá solicitar servicios de asistencia durante el lapso de días máximo indicado de cada viaje (30, 60 o 90 días en el exterior). Pasado este período máximo por viaje, el Titular perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de CONTINENTAL, una vez que el Titular regrese a su país de residencia habitual o cuando expire el término de vigencia de su voucher/plan, salvo las excepciones acá previstas. En consecuencia, si el Titular se encontrase hospitalizado en el exterior por un evento cubierto por el plan de asistencia CONTINENTAL asumirá solamente los costos que por concepto de hospitalización sean incurridos, dentro de los límites del respectivo beneficio de enfermedad o accidente, excluyendo cualquier otro costo de tipo médico hasta que se haya agotado el monto específico de este beneficio.

La Central de Asistencias de CONTINENTAL le pedirá al Titular al momento de atenderlo, copia de su pasaporte y boleto aéreo, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual y la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

- **Extensión de la vigencia de un plan/voucher:**

Excepcionalmente a lo antes expuesto, si el Titular tuviese que repentinamente extender su viaje, podrá solicitar se le emita un nuevo voucher, sujeto a la aprobación previa de CONTINENTAL bajo las siguientes condiciones:

1. Que el Titular no estuviese utilizando algún servicio de asistencia dentro de la vigencia del voucher vigente.

2. Que el voucher en vigencia no haya expirado. Si hubiese expirado y de ser autorizada la emisión, los primeros cinco (5) días de vigencia del nuevo voucher/plan se considerarán como período de carencia y exención de responsabilidad para CONTINENTAL de prestar servicios o beneficios al Titular.

3. Que el voucher sea autorizado por CONTINENTAL y emitido por el agente emisor del primer voucher, con detalle de los días adicionales de viaje.

4. Que el pago sea hecho en las oficinas del agente autorizado para el momento de la nueva emisión

5. Cualquier nuevo plan de servicio de asistencia en viajes y su correspondiente voucher o comprobante emitido en las condiciones referidas en esta cláusula, no podrá ser utilizado bajo ningún concepto para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso hayan sido autorizados por CONTINENTAL o por terceros.

6. Toda asistencia médica tratada en el primer voucher/plan no tendrá cobertura por CONTINENTAL.

La adquisición por parte de un Titular o adjudicación a su nombre de uno o más servicios de asistencia médica, no produce la acumulación de los servicios o montos de asistencia médica y/o beneficios ni del tiempo en ellas contempladas En estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en los servicios que sean más beneficiosos para el Titular.

4. Obligaciones del Titular.

En todos los casos, para la obtención de los servicios de asistencia el Titular debe:

1. Notificar a la Central de Asistencias personalmente o por intermedio de una tercera persona, cualquier circunstancia que requiera de una asistencia **a más tardar dentro de las 72 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 72 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Titular a reclamar o solicitar indemnización alguna.** Debe tener en cuenta que hay algunos beneficios que por su naturaleza el reporte debe ser de forma inmediata y no aplicará el beneficio de 72 horas. De forma excepcional en aquellos casos de que la incidencia hubiese ocurrido durante la travesía en un barco de cruceros y el Titular hubiese recibido asistencia abordo, la notificación a la Central de Asistencia deberá ser efectuada dentro de las 24 horas siguientes de finalizado el crucero.

2. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Asistencias **antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto** en relación con los beneficios otorgados por el voucher/plan de asistencia.

3. CONTINENTAL no asumirá ninguna responsabilidad económica en los casos en que el Titular haga abandono del centro médico donde esté ingresado, por su propia decisión, sin la debida autorización médica, o contra la opinión de los médicos tratantes. CONTINENTAL tampoco asumirá responsabilidad de ningún tipo por complicaciones y/o agravamientos del cuadro médico del Titular que eventualmente resulten del incumplimiento de las indicaciones médicas recibidas.

4. En caso de una situación **donde la vida del titular esté en riesgo o amenazada debido a un accidente o condición médica real y comprobable,** debe acudir al centro médico más cercano para procurar el tratamiento necesario, con la obligación ineludible de informarlo a la Central de Asistencias de CONTINENTAL en el transcurso de las siguientes 72 horas de ocurrido el evento. Previa evaluación del caso y una vez descartadas posibles exclusiones, CONTINENTAL decidirá si toma a cargo los gastos generados por la asistencia y con las siguientes limitaciones:

4.1 No podrán superar los topes establecidos para la asistencia brindada según el plan adquirido.
4.2 No podrán superar los valores que CONTINENTAL hubiera abonado a un prestador de su red por la misma asistencia.
4.3 Se deberá ajustar a los valores de uso habitual en el país o región donde se produjo el evento.

Para el caso específico de eventos ocurridos en USA los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como "Usual and Customary amount" (“Valores de uso habitual y corriente”). En caso que El Titular acuda de forma directa a un sala de urgencias y la condición de riesgo vital **no fuere justificada** a criterio del Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL y con base a el informe médico resultante de dicha emergencia, CONTINENTAL tendrá la opción unilateral de pagar al centro médico participante, la suma de US$300 que se consideran como el equivalente al pago de los honorarios médicos que CONTINENTAL hubiere pagado por un procedimiento de asistencia ordinario o bien reembolsarle dicha cantidad tope al Titular si este hubiera pagado directamente al centro médico.

5. Aceptar y acatar las soluciones indicadas y recomendadas por la Central de Asistencias y llegado el caso, consentir con la repatriación a su país de origen, cuando según opinión médica su estado sanitario lo permita y lo requiera.

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

7. En todos aquellos casos en que CONTINENTAL lo requiera o bien el Proveedor interviniente en la asistencia, el Titular deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el RecordRelease Form que le enviará la central de Asistencias y lo devolverá por vía electrónica a la misma. Asimismo, el Titular autoriza a CONTINENTAL o sus proveedores, a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia.

8. Es obligación del Titular entregar a CONTINENTAL el/los billetes de pasaje (tickets, boletos) que posea, en aquellos casos en que CONTINENTAL se haga cargo de la diferencia sobre el o los pasajes originales y los nuevos emitidos, o cuando procedan a la repatriación del Titular sea el que fuere el motivo.

9. En los casos de internación u hospitalización, ambulatoria o no, debido a una emergencia súbita durante su viaje al exterior, el Titular tiene la obligación de informar a CONTINENTAL si cuenta con un seguro médico u otra cobertura afín que le cubra dichos gastos. En consecuencia, de ser este el caso y estar dicha situación dentro de las previsiones de prestación de servicios por el plan/voucher respectivo, CONTINENTAL será la encargada de la coordinación de todo el procedimiento pertinente, comprometiéndose a mantener comunicación con la empresa de seguros o similar responsable y CONTINENTAL asumirá de ser procedente, los gastos ocasionados hasta el monto máximo del deducible que establezca la póliza de seguros o similar.

NOTA: En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de América, y en Europa, debido a procesos de estandarización informática, la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios, entre otros, suelen enviar facturas y/o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de que las cuentas o facturas hayan sido pagadas y saldadas por CONTINENTAL. En caso de que ello ocurra, el Titular deberá contactar a la Central de Asistencias enviando un email a: asistencia@continentalassist.com y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el centro hospitalario.

5. Obligaciones asumidas por CONTINENTAL

Las obligaciones de CONTINENTAL expresadas en el presente documento sólo regirán para accidentes y/o enfermedades repentinas y agudas contraídas con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del plan/voucher o a la fecha de inicio del viaje, la que sea posterior.

1. CONTINENTAL queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Titular sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, los cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes naturales, sismos, inundaciones, tempestades, erupciones volcánicas y cenizas, guerra internacional o guerra civil declarada o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; Igualmente 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 los mismos sean superados, CONTINENTAL se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

2. CONTINENTAL se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado.

3. CONTINENTAL tendrá derecho a exigir al Titular el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados en caso de haberse abonado algún servicio que de haberse comprobado previamente la responsabilidad económica o el pago por cualquier tercero directamente al proveedor del servicio o al CLIENTE. El Monto Máximo Global de Gastos Médicos dentro del país de emisión será el indicado en su voucher/plan.

6. Edad

Es la edad máxima y/o mínima que debe tener el Titular al momento de la emisión del plan/voucher. Sin perjuicio de ello, algunas prestaciones podrán tener condiciones especiales que constarán detalladas en el voucher en la condición particular.

Importante: Cuando el plan/voucher CONTINENTAL adquirido tenga un límite de edad para la adquisición, dicha edad aplicará, de la misma manera y en forma automática, como límite para la validez del seguro de muerte accidental.

7. Moneda, límites y topes de servicios

- **Moneda:** Los beneficios ofrecidos por CONTINENTAL, así como sus límites máximos de sus beneficios, están reflejados en el voucher/plan contratado en dólares americanos o Euros, según corresponda.

- **Límites/topes de servicios:** Los topes máximos se establecen para todo el lapso de vigencia del plan contratado, por cada evento o asistencia. En ningún caso el monto a asumir por CONTINENTAL causado por las asistencias prestadas durante el lapso de viaje en el exterior, excederá el monto máximo total del beneficio asistencial según el plan de asistencia adquirido por EL TITULAR.

  Si se produjera una o más emergencias que fueren asistidas y asumidas por CONTINENTAL y que excedieran el monto de un beneficio particular, EL TITULAR deberá asumir tal excedente.

  En el supuesto de un evento catastrófico con la afectación de múltiples Titulares, el monto máximo a cubrir para todos los afectados no podrá exceder de TRES MILLONES DE DOLARES (US$3.000.000), independientemente que las protecciones a dichas personas provengan de un plan grupal o individual.

8. Validez geográfica

8.1 Internacional:

La cobertura geográfica será de carácter Mundial o exclusivamente para Europa dependiendo del voucher/plan comprado. En todo caso excluyendo el país de residencia permanente del Titular. Se

entiende por país de residencia el lugar desde donde se originó el viaje, tal como se haya documentado con el transportista oficial al exterior.
Independientemente de donde se encuentre el Titular, se le dará el servicio en caso de requerir asistencia de acuerdo con el respectivo plan adquirido.

8.2 Nacional (aplica solo en aquellos paises en los cuales se ofrezca este servicio):

Los servicios asistenciales para planes CONTINENTAL con alcance y validez dentro del país de emisión del voucher/plan, se prestarán dentro de los límites territoriales del mismo y a partir de la cantidad de kilómetros de distancia según se establece mas adelante, contados desde el lugar de residencia habitual del Titular y sólo cuando éste se encuentre transitoriamente de viaje. En todos los casos de asistencia brindada dentro del país de emisión del voucher/plan, la responsabilidad económica de CONTINENTAL será siempre y sin excepción, complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que pudiere corresponderle a la obra social y/o empresa de medicina prepaga y/o seguro de salud y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno del(os) cual(es) fuere beneficiario el Titular.

Kilometros de distancia desde el lugar de residencia:

- **México:** 75 kms.
- **Colombia:** 100 kms.

9. De los beneficios y servicios

9.1 Temas relacionados con la salud

1. **Gastos Médicos por accidente**

2. **Gastos Médicos por enfermedad no preexistente.**

3. **Gastos Médicos por COVID-19**

A los efectos de la prestación de las asistencias, beneficios y servicios citados en los puntos (1), (2) y (3) anteriores, se entiende que comprenden los siguientes servicios médicos:

a. **Telemedicina:** De acuerdo al criterio de la Central de Asistencias, los servicios contemplados en los literales b y c, podrán ser prestador mediante la modalidad de telemedicina, de conformidad con el estado de salud del Titular del plan/voucher, en aquellas situaciones donde se presente una enfermedad que no pone en riesgo la vida del Titular.

b. **Consultas Médicas:** Se prestarán en caso de accidente o enfermedad aguda e imprevista no preexistente. Dependiendo de la naturaleza, gravedad o urgencia, las asistencias se prestarán a criterio de la Central de Asistencias, en el hotel o domicilio donde se encuentre el Titular o en un consultorio médico cercano al lugar.

c. **Atención por Especialistas:** Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el equipo médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL del área donde se encuentre el Titular, o por el médico tratante de la Central. Estos servicios se prestan en los consultorios médicos de dichos especialistas y no a domicilio por regla general.

d. **Exámenes Médicos Complementarios:** Únicamente cuando sean indicados por el médico tratante y hayan sido previamente autorizados por el equipo médico de la Central de Asistencias.

e. Gastos médicos por hospitalización: En aquellos casos en que el Titular requiera ser hospitalizado debido a la ocurrencia de un accidente o una enfermedad aguda repentina no preexistente, CONTINENTAL asumirá los gastos médicos que se incurran por dicha hospitalización, hasta el monto máximo que cubre el plan de asistencia respectivo del Titular.

Dichos gastos incluyen:

e.1 Internaciones: De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad, se procederá a la internación del Titular en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre cuando sea indicado formalmente por el médico tratante y siempre bajo aprobación de la Central de Asistencias de CONTINENTAL.

e.2 Intervenciones Quirúrgicas: En los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Titular a su país de origen, siempre y cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Asistencias. Si a juicio de los médicos reguladores de la Central de Asistencias fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la repatriación del Titular, quien está obligado a aceptar tal solución. En caso de rechazo a la repatriación por el Titular perderá todos los beneficios otorgados por su plan CONTINENTAL. Particularmente la alternativa de la repatriación sanitaria se tomará en los casos de tratamientos de larga duración, cirugías programadas y cirugías no urgentes.

e.3 Terapia Intensiva y Unidad Coronaria: Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Asistencias se autorizará este servicio.

f. Órtesis y Prótesis: se contemplarán los costos de órtesis y prótesis hasta el límite indicado en el beneficio del plan/voucher contratado, generados de la intervención quirúrgica de emergencia, que permitan al Titular superar el evento agudo y súbito en territorio internacional.

g. Terapias Físicas: Las fisioterapias se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un evento súbito e imprevisto (no laboral) bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Asistencias en caso tal que se determine que con las mismas el Titular podrá mejorar su condición actual. Se cubrirá hasta un máximo de diez (10) sesiones.

4. Gastos Médicos por enfermedad preexistente.

En los productos que incluyan explícitamente asistencia médica en caso de dolencias crónicas o preexistentes, CONTINENTAL asumirá los gastos derivados de asistencia médica hasta el límite máximo por tal concepto indicado en el plan/voucher, y sólo en el caso del episodio agudo, o eventos no predecibles, cuya urgencia requiera la atención en el momento del viaje y no pueda diferirse al regreso a su país de origen. La responsabilidad económica que deberá asumir CONTINENTAL consistirá en la resolución del cuadro agudo, y estarán excluidos tratamientos destinados a la resolución definitiva del problema, o a la investigación diagnóstica de cuadros previos al viaje.

5. Gastos médicos por complicaciones de embarazo.

CONTINENTAL sólo asumirá gastos de asistencia médica por complicaciones claras e imprevisibles que pudieran surgir vinculadas al embarazo hasta la semana 28 de gestación inclusive (al momento

de solicitar la asistencia), únicamente hasta el tope indicado en su Voucher/Plan.

6. Gastos médicos por la práctica de deportes recreativos.

Proporciona cobertura en la práctica recreativa como aficionados de atletismo, artes marciales, buceo recreativo (hasta 15 metros), ciclismo, criquet, la gimnasia aeróbica, pesca con caña, tiro con arco, bádminton, bolos, baile, curling, patinaje con ruedas, senderismo, patineta, , kayak hasta el nivel 2, rafting hasta nivel 2, natación, snorkel, remo, navegar en aguas costeras, caminatas, surf, boogie boarding, canotaje, yoga, crossfit, deportes acuáticos, deportes ecuestres, deportes de equipo (futbol, futbol de sala, balonmano, baloncesto, voleibol, beisbol, softbol, futbol americano, handball, hockey sobre hierba, lacrosse, kickball.).

7. Gastos para medicamentos recetados.

CONTINENTAL se hará cargo de los gastos de medicamentos prescritos como resultado de una atención médica cubierta por el plan/voucher. Los desembolsos realizados por el Titular para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Asistencias le serán reintegrados, de acuerdo con el procedimiento de reembolsos establecido más adelante.

8. Médico virtual/Telefónico.

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

9. Gastos odontológicos por emergencia.

CONTINENTAL se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y/o a la extracción de la pieza dentaria.

10. Traslado médico por emergencia.

En casos de emergencia CONTINENTAL organizará el traslado del Titular al centro asistencial más próximo para que reciba atención médica. Cuando el Departamento Médico de la central de asistencias aconseje el traslado a otro centro asistencial más adecuado, se procederá a la organización del mismo, según las posibilidades del caso, en las condiciones y medios autorizados por CONTINENTAL y exclusivamente dentro de los límites territoriales del país donde haya ocurrido el evento.

En el supuesto que fuere necesario el traslado del titular para una consulta médica, a un centro de atención a más de 25 Kilómetros de distancia de donde se encuentre para el momento de la solicitud, CONTINENTAL asumirá el costo de traslado en TAXI que hubiere pagado el Titular. Es preciso para ello que guarde el comprobante o factura de gasto para su eventual reembolso.

11. Repatriación médica.

Incluye el traslado del Titular en avión de línea aérea regular o avión sanitario, si fuera necesario por razones de índole médica evaluadas a criterio exclusivo de la central de asistencia de

CONTINENTAL, con acompañamiento médico o de enfermero en caso de resultar necesario y sujeto a la disponibilidad de plazas hasta el país de residencia habitual del Titular. Este Servicio únicamente tendrá lugar por razones de índole médica, evaluadas a criterio exclusivo del Departamento Médico de la central de asistencias y que justifiquen su procedencia. Si el Titular o sus familiares o acompañantes desean realizar un traslado en contra de la indicación de CONTINENTAL o sin su previa autorización, dicho traslado y su costo estará excluido de este Servicio. La repatriación sanitaria no es un servicio de evacuación en caso de pandemias, epidemias que sean detectadas o que surjan repentinamente en los países de destino del Titular.

12. Repatriación funeraria.

En caso de fallecimiento del Titular durante la vigencia de un Plan CONTINENTAL, incluso a causa de una enfermedad preexistente, , CONTINENTAL organizará y sufragará la repatriación funeraria de sus restos, tomando a su cargo los gastos del féretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente, hasta el primer lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, asumiendo los costos hasta el tope especificado en la tabla de beneficios. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos dentro del país de residencia e inhumación no estarán a cargo de CONTINENTAL. Este beneficio no contempla ni incluye en ninguna circunstancia gastos de familiares o individuos acompañantes del Titular fallecido. No obstante, si los familiares del Titular fallecido optaran por cremación de los restos de éste en el país de su deceso, CONTINENTAL asumirá el costo de dicho procedimiento y el envío de su cofre de cenizas al lugar que indiquen.

13. Gastos de hotel por convalecencia.

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Asistencias el Titular hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo, CONTINENTAL cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 10 (diez) días.

14. Gastos de cuarentena en hotel por COVID 19.

Cuando el Titular fuese diagnosticado con COVID 19 y, le fuese ordenado por un médico guardar cuarentena o aislamiento sanitario en un establecimiento comercial hotelero, CONTINENTAL cubrirá los gastos de alojamiento exclusivamente de dicho Titular, por el tiempo recomendado por el médico hasta un máximo de catorce (14) noches y hasta el máximo monto que establezca el plan adquirido.

15. Traslado de un familiar por hospitalización del titular.

En caso de que la hospitalización de un Titular, viajando solo y no acompañado, fuese superior a cinco (5) días, CONTINENTAL se harán cargo de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. En caso de ser contemplado en la tabla de beneficios de los productos el Titular podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, hasta el máximo indicado para el plan adquirido.

16. Asistencia psicológica

La asistencia consiste en un servicio de apoyo psicológico telefónico 24 horas, para Titulares que, a causa de repatriación sanitaria, fallecimiento de un familiar o catástrofe natural hayan sido afectados durante su viaje. Este servicio se presta como apoyo psicológico en momentos que

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

17. Segunda opinión médica.

Cuando durante un viaje al exterior se diagnosticara al Titular una enfermedad de pronóstico fatal, incurable o que compromete gravemente su calidad de vida, o bien cuando el tratamiento propuesto conlleve un elevado riesgo vital, el mismo podrá solicitar a través de la Central de Asistencias de CONTINENTAL una segunda opinión médica para que un profesional especialista estudie la información procedente de su historia clínica y emita el informe respectivo, que será enviado al solicitante. La segunda opinión médica se realiza con los siguientes fines:

- **a.** Confirmación diagnostica de la enfermedad.
- **b.** Recomendación de alternativas terapéuticas de tratamiento.
- **c.** Sugerencia de exámenes adicionales para direccionar el diagnostico o el tratamiento.

Este Beneficio podrá ser usado una única vez dentro de la vigencia del voucher/plan, sin importar la duración de este. Se incluyen los gastos de envío de la historia clínica y el costo cobrado por el(los) profesional(es) médico(s) para estudiar el caso.

18. Tele consulta médica pre y post viaje (15 días antes y después del viaje).

La asistencia médica telefónica, se define como un conjunto de acciones que se desarrollan a través de tecnologías de la información y las comunicaciones (plataformas de voz) y que buscan proporcionar a El Titular información, consejería y asesoría en los componentes de promoción de la salud, prevención de enfermedades, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación.

19. Conferencia con médico de cabecera en país de Origen.

CONTINENTAL pondrá a disposición del Titular, la posibilidad de una interconsulta telefónica con el médico o pediatra de cabecera 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 prestador médico interviniente.

9.2 Temas relacionados con el viaje, equipajes y cancelaciones

20. Compensación por pérdida de equipaje aéreo.

CONTINENTAL compensará al Titular de un plan de asistencia que contemple este beneficio, una suma igual a la que paga o reconoce la aerolínea de forma complementaria, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios por pérdida definitiva de equipaje.

Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

a. Que la línea aérea y la central de CONTINENTAL hayan sido notificadas del hecho por el Titular dentro de las 24 horas siguientes a la denuncia de extravío ante la transportista responsable, siguiendo las instrucciones descritas más abajo.

b. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional. Este

beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional dentro del país de residencia, ni de vuelos chárter o fletados, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opere regularmente.

c. Que el equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal.

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

e. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje y haya pagado al Titular la indemnización prevista por ella. CONTINENTAL no podrá compensar al Titular cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.

f. La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo equipaje entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Titular damnificado. En el caso de que el equipaje faltante estuviera registrado a nombre de varios Titulares, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes/tickets de cada uno.

g. En caso de que la línea aérea ofreciera al Titular como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, CONTINENTAL procederá a abonar al Titular la compensación económica correspondiente y complementaria por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

h. CONTINENTAL intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea transportadora y el pasajero, por lo tanto, no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a CONTINENTAL y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de CONTINENTAL.

i. Las compensaciones serán siempre por concepto de pérdida de bulto completo. CONTINENTAL y sus compañías de seguros y reaseguros no compensaran los faltantes parciales de equipaje.

j. Las compensaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se adquirió el plan de asistencia CONTINENTAL.

20.1 En caso de pérdida de equipaje, el Titular debe seguir estas instrucciones:

a. Inmediatamente después de verificar la pérdida de equipaje, comuníquese con la aerolínea o la persona responsable en el área de reclamo de equipaje que está generalmente dentro del recinto de correas, para solicitar y completar la solicitud PIR (Reporte de Irregularidad de Propiedad/ Property Indemnity Report). Exija una copia de la aerolínea y guárdela para sus registros.

b. Comuníquese con el Centro de Asistencia CONTINENTAL dentro de las siguientes **24 horas** para informar sobre la pérdida de su equipaje, informándole sobre el P.I.R. y su contenido.

c. Enviar a CONTINENTAL la carta de indemnización de la línea aérea (Cheque, comprobante de pago de esta) y pasajes aéreos.

21. Compensación por pérdida de equipaje en crucero.

CONTINENTAL compensará al Titular de un plan de asistencia CONTINENTAL que contemple este beneficio, la misma suma que paga o reconoce la naviera en forma complementaria, hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

a. Que la naviera y la central de CONTINENTAL hayan sido notificadas del hecho por el Titular dentro de las 24 horas siguientes a la denuncia de extravío ante la transportista responsable, siguiendo las instrucciones descritas más abajo.

b. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte a bordo de un crucero.

c. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega de la embarcación y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la naviera en el despacho del terminal. CONTINENTAL, no compensará a los Titulares de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la naviera y haya sido transportado en la embarcación.

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

e. Que la naviera se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Titular la indemnización prevista por ella.

La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Titular damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Titulares, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno.

CONTINENTAL intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la compañía transportadora y el pasajero y por lo tanto no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las navieras se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a CONTINENTAL, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de CONTINENTAL.

Las compensaciones serán siempre por concepto de pérdida de bulto completo, CONTINENTAL y sus compañías de seguros y reaseguros no compensarán los faltantes parciales de equipaje.

Las compensaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se adquirió la asistencia CONTINENTAL. Se deja nota expresa que las demoras de equipaje no tienen derecho a indemnización alguna.

22. Compensación por demora de equipaje.

Esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las seis (6) horas contadas a partir del arribo del vuelo a un destino internacional, habiendo notificado a CONTINENTAL tal circunstancia, dentro de las **24 horas** de reportarse la demora a la aerolínea transportadora. En tal caso, CONTINENTAL reintegrará al Titular cuyo plan así lo establezca y así haya sido autorizado por la Central de Asistencia, los gastos ocasionados en la adquisición de elementos de aseo personal y prendas de vestir mediante la presentación de los comprobantes originales de compras realizadas durante el lapso de demora en la entrega de su equipaje.

En caso de que el equipaje sea declarado como perdido totalmente por parte de la compañía aérea y proceda a indemnizar al TITULAR, CONTINENTAL deducirá del monto a reembolsar por concepto de "Compensación por pérdida de equipaje", el total reembolsado por los gastos del presente beneficio de demora de equipaje.

Este servicio opera por reembolso previa autorización de la Central de Asistencia y regido por los tiempos establecidos en los trámites de reembolso.

23. Compensación por daño de equipaje.

Si las maletas del Titular sufriesen algún tipo de daño que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior, la ruptura de cerraduras, mango, cierres o ruedas, CONTINENTAL otorgará al Titular la suma indicada según las especificaciones del plan contratado, bien sea para el arreglo de la maleta o la compra de una nueva. Para hacer efectivo este beneficio debe verificarse que el daño haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que debió ser entregado al Titular al desembarcar. Adicionalmente el caso debe haber sido informado a la Central de Asistencias de CONTINENTAL dentro de las 72 horas de ocurrido el siniestro y el Titular deberá presentar a CONTINENTAL el comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea o naviera y los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje.

24. Orientación en caso de extravío de equipaje o documentos.

CONTINENTAL asesorará al Titular para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, así como en caso de pérdida de documentos de viajes y/o tarjetas de crédito, dándole las instrucciones para que el Titular interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de estos.

25. Pérdida de pasaporte.

CONTINENTAL compensará al Titular del plan que así lo establezca, hasta la suma máxima indicada en el voucher/plan respectivo por los costos que hubiera podido ocasionar la reposición de su pasaporte por hurto o pérdida durante un viaje al extranjero.

Para hacer efectivo este beneficio, el evento debe haber sido informado a la Central de Asistencias de CONTINENTAL dentro de las 72 horas de ocurrido y el Titular deberá presentar a CONTINENTAL el comprobante de denuncia otorgado por las autoridades oficiales pertinentes, tanto en país de origen como en país donde ocurrió o detectó el hecho.

26. Pérdida o conexión de vuelo o tren.

Si el TITULAR perdiese la conexión de un vuelo o tren con destino internacional y/o vuelos o trayectos en tren directos al exterior, por cualquier causa ajena a la aerolínea y no excluida, CONTINENTAL asumirá, hasta los límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades a la aerolínea o empresa de trenes respectiva por la emisión, reemisión o compra de nuevos tiquetes, así como por concepto de alimentación, llamadas y hotel al Titular con base a los límites de su plan/voucher. Este beneficio aplica incluso en vuelos dentro del país de residencia (excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100 kms de distancia de esta) pero siempre que se trate de conexión con vuelos internacionales. El cliente deberá notificar de este suceso a CONTINENTAL **el mismo día** que sucede el hecho. Para aplicar a este beneficio el Titular deberá comunicarse desde el aeropuerto o estación de trenes donde se origina la aplicación de este beneficio.

27. Pérdida de embarque en crucero.

Exclusivamente cuando el Titular no hubiese podido embarcar en la fecha de zarpe inicial programado de su crucero, por causa de un retraso de su vuelo de conexión por más de (6) horas, sobre la hora originalmente prevista, CONTINENTAL se hará cargo del costo de un billete de avión de ida solamente en clase turista de una línea aérea comercial, desde el aeropuerto más cercano al puerto de embarque hasta el aeropuerto más próximo al siguiente puerto de parada del crucero contratado. Éste beneficio se prestará a modo de reembolso tras presentación de los debidos comprobantes y reclamación ante la aerolínea transportadora.

28. Gastos por vuelo demorado o cancelado.

Si una vez en el exterior, cualquier vuelo del Titular fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente o bien fuese cancelado por la aerolínea transportista, sin que la misma haya dado solución alterna al TITULAR y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante dicho lapso, CONTINENTAL reintegrará hasta el tope de cobertura indicado en el plan/voucher, los gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizadas durante la demora y contra la presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea, reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Titular. Este servicio no se brindará si el Titular viajará con un billete sujeto a disponibilidad de espacio o si la aerolínea provee al TITULAR de dichos servicios compensatorios. En todo caso el TITULAR deberá notificar al Centro de Asistencia sobre esta situación dentro de las 24 horas de ocurrido el incidente.

29. Acceso a salas VIP por demora de vuelo – Xentral Pass

El servicio de Xentral Pass se encuentra habilitado para ciertos planes de asistencia y la cobertura de este beneficio estará reflejada en el voucher/plan y bajo las siguientes condiciones:

1. Xentral Pass monitoreará de forma automática, los vuelos registrados en su plataforma, para identificar en tiempo real las demoras de los vuelos y notificar a El Titular los pasos a seguir en caso de que se produzca un retraso.
2. El servicio se activará a partir de demoras de más de 60 minutos.
3. Aplica exclusivamente para titulares de planes de asistencia de viajes internacionales Continental de las categorías: Corta Estadía, Larga Estadía, Anuales Multiviaje, Planes Corporativos y Planes Estudiantiles.

4. El Titular podrá registrar, por viaje, un máximo 4 vuelos. Estos vuelos deberán ser dentro de la vigencia del Plan de Asistencia contratado.
5. Para hacer uso de Xentral Pass, El Titular recibirá una notificación por parte de CONTINENTAL vía de correo electrónico. En dicha notificación, se suministrará la ruta a través de la cual se deberá acceder al módulo de registro de vuelos. Una vez allí El Titular que desee habilitar este beneficio deberá, sin excepción alguna, diligenciar la información que el sistema requiera para activar el monitoreo y confirmar sus datos. Para evitar hechos de fraude y suplantación de identidad, se informa que la dirección de correo electrónico que CONTINENTAL usa para notificar sus beneficios complementarios es info@continentalassist.com.
6. El servicio no aplica para vuelos privados o charter.
7. Los vuelos para monitoreo deberán ser siempre registrados hasta 24 horas antes de la partida de los mismos. Si el usuario desea cancelar un registro, podrá hacerlo hasta 6 horas antes del inicio del vuelo.
8. En caso de que se produzca un retraso y el evento se ajuste a las condiciones para la prestación del servicio, CONTINENTAL emitirá al correo electrónico del Titular, un voucher de acceso a la sala VIP disponible. Este voucher garantizará acceso para El Titular y la cantidad de acompañantes especificada en su Plan de Asistencia internacional (hasta 6 pasajeros acompañantes). El voucher deberá ser usado en el transcurso del mismo día del evento de demora.
9. En casos en los que El Titular viaje con acompañantes, se aclara que solo El Titular deberá hacer el registro del voucher en Xentral Pass para extender el beneficio a la totalidad de viajeros cubiertos con el Plan de Asistencia. En otras palabras, no es necesario que los acompañantes se den de alta en Xentral Pass, solo El Titular.
10. El Servicio se proporciona de forma intransferible, no reembolsable y no modificable. No se ofrecerán alternativas en efectivo o crédito.
11. Al aceptar el servicio y acceder a las salas VIP, se aceptan también las políticas y reglas establecidas para el uso y el buen comportamiento dentro de dichos espacios.
12. Cuando El Titular utilice los servicios de las salas VIP que hacen parte de la red Xentral Pass, se aclara que cualquier pérdida o responsabilidad que surja de eventos afines, o en relación con el uso de dichas salas, será responsabilidad del Titular. CONTINENTAL no se hará responsable de las disputas que surjan entre El Titular y las salas prestadoras del servicio.
13. No seremos responsables de incumplimientos de cualquiera de nuestras obligaciones bajo estos Términos y Condiciones, que sean causados por eventos fuera de nuestro control razonable incluyendo sin limitación a: huelgas, cierres patronales u otras acciones industriales por parte de terceros, conmoción civil, disturbios, invasión, ataques terroristas o amenaza de ataques terroristas, guerra (ya sea declarada o no) o amenaza o preparación para guerra, incendio, explosión, tormenta, inundación, terremoto, hundimiento, epidemia u otro desastre natural, o fallo de redes de telecomunicaciones públicas o privadas.

30. Gastos por cancelación o interrupción de viaje.

CONTINENTAL cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado, las penalidades por cancelar anticipadamente o interrumpir un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, boletos aéreos y cruceros que hayan sido organizados por una agencia de viajes (tour operador) o empresa naviera profesional debidamente acreditada en el destino de dicho viaje. La edad mínima para la aplicación de este beneficio es de 1 año y la máxima de 75 años.

En forma excepcional y solamente en caso de fallecimiento de un Titular, cuya edad se encuentre comprendida entre los 76 años y hasta 85 años cumplidos, CONTINENTAL otorgará el beneficio aquí establecido.

Para ser acreedor de este beneficio por cancelación o interrupción, el Titular del plan/voucher deberá:

a. En el caso de cancelación anticipada, EL TITULAR deberá haber contratado el plan/voucher dentro de las 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero. En el caso de los planes anuales, el paquete turístico y/o crucero deberá haberse adquirido por lo menos con 45 días de anticipación a cada viaje que hubiere programado y pagado totalmente. En todo caso siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o naviera.

b. En el caso de interrupción de un viaje contratado una vez iniciado el itinerario y estadía del Titular en el exterior, debe haberse generado la aplicación efectiva de penalidades de cancelación por los prestadores de los servicios pre-contratados y pagados, que reflejen una pérdida total o parcial del precio pagado a uno o más proveedores.

c. Dar aviso a la Central de Asistencias en un máximo de 72 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.

d. Presentar toda la documentación que CONTINENTAL considere para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación o interrupción del viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver requisitos específicos en los casos de cruceros abajo señalados).

Procedimiento a seguir por parte del Titular para activar el beneficio de Cancelación de un viaje de un paquete turístico o Crucero antes de su inicio:

El Titular deberá en este caso:

Notificar de inmediato su decisión a la agencia de viaje o naviera por escrito y obtener de ésta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal de la imposibilidad de iniciar el viaje en la fecha originalmente contratadas.

El TITULAR además deberá obtener de la agencia de viajes o naviera las Condiciones Generales de contratación, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicaciones de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un viaje contratado y totalmente pagado.

EL TITULAR Deberá obtener de la agencia de viajes o naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad efectivamente aplicada a su contrato de viaje en particular y el monto del reembolso si fuere el caso. Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a CONTINENTAL en forma clara y fehaciente que la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje son cubiertas por el plan y enviar a la Central de Asistencia toda la documentación para su eventual comprobación por parte de CONTINENTAL y reembolso de ser procedente.

En el supuesto que el Titular acordase con la agencia de viajes o de cruceros cualquier tipo de arreglo, mediante el cual en lugar de que le sean aplicables las penalidades contractuales, pueda viajar en un futuro en otro crucero, el TITULAR perderá automáticamente el beneficio de Cancelación acá previsto.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio para el Titular:

a. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente del Titular o familiar en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencias, imposibilite al Titular para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.

b. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal en un proceso judicial a celebrarse en las fechas previstas del crucero.

c. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.

d. Cuarentena médica como consecuencia de un suceso accidental.

e. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación del plan de asistencia.

f. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.

g. Si la persona que ha de acompañar al Titular en el viaje, entendiéndose como tal(es) a la(s) persona(s) que compartan el mismo camarote de crucero con el Titular, o sea(n) familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge, también poseedor(es) de un plan de asistencia en las mismas condiciones que el Titular y dicho(s) acompañante(s) se viese(n) obligado(s) a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia de este comienza en el momento en que el Titular adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio de viaje.

31. Diferencia de tarifa por viaje de regreso retraso o anticipado por emergencia médica.

Si el Titular tuviese que adelantar o retrasar su viaje debido a una atención médica cubierta por el plan/voucher, CONTINENTAL se hará cargo de la penalidad en la que tuviera que incurrir el titular por cambiar su boleto original para regresar a su país de residencia habitual.

9.3 Temas relacionados con asistencia en el viaje

Licencia anual de prevención digital: Xentral Alert

CONTINENTAL otorgará a El Titular que haya comprado un plan/voucher que contemple esta cobertura, una licencia anual Xentral Alert. Este servicio anual de protección brinda respaldo para mitigar hechos de fraude y se activa a través de una plataforma en línea que se mantiene activa en segundo plano, para efectos de monitoreo, sin comprometer la privacidad de El Titular. Esta plataforma enviará alertas al Titular cuando su información se encuentre comprometida en la Web y la Deep web. CONTINENTAL informará a los Titulares que adquieran un Plan de Asistencia con este beneficio, sobre la ruta de registro en Xentral Alert y les hará entrega del código único de autenticación para activar la licencia anual. Esta plataforma permite proteger 1 correo electrónico, 1 dispositivo móvil y 1 tarjeta de crédito.

32. Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar.

Si el Titular debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar directo dentro del primer grado de consanguinidad (padres, cónyuge, hijos o hermanos) allí residente, CONTINENTAL se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del Titular a su país de origen. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

33. Regreso anticipado por emergencia en el domicilio.

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Titular, mientras éste se encuentre de viaje, CONTINENTAL tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista, desde el lugar en que el Titular se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Asistencias el original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las 72 horas siguientes al suceso. El Titular deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación debidamente documentada a satisfacción de CONTINENTAL.

34. Asistencia legal por accidente de tránsito.

CONTINENTAL tomará a cargo hasta los topes indicados en el plan, los gastos de honorarios que ocasione la defensa civil, criminal o penal del Titular, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito.

35. Transmisión de mensajes urgentes.

CONTINENTAL transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas condiciones generales.

36. Transferencia de fondos
37. Transferencia de fondos para fianza legal.

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de CONTINENTAL, esta gestionará la entrega al Titular en el país donde se encuentre, de las cantidades de dinero hasta el límite especificado en el voucher/plan contratado. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de voucher de asistencia.

38. Traslado de ejecutivo sustituto por hospitalización del Titular.

En el caso que el Titular se encontrara en viaje de negocios en el extranjero y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, CONTINENTAL se hará cargo del pasaje en clase turista, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta un máximo de USD 80 (ochenta dólares) diarios durante un máximo de cinco (5) días.

39. Línea de información 24 horas.

Desde el momento de su adquisición y hasta su vencimiento, los Titulares de un plan CONTINENTAL, podrán pedir a la Central de Asistencias, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

40. Concierge 24/7

El servicio de Concierge CONTINENTAL se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año para asistir a los Titulares en la consecución de información sobre entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos, reservaciones para obras de teatro y cualquier otra Condiciones Generales 26 información que el Titular pueda necesitar en las principales ciudades del mundo. El Titular será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia Concierge; este servicio es netamente informativo.

41. Acompañamiento para menores de 15 años.
42. Acompañamiento para mayores de 75 años.

Si un Titular viajara como única compañía de menores de quince (15) años o de mayores de setenta y cinco (75) años y debido a causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, CONTINENTAL organizará a su cargo el desplazamiento de dichas personas hasta el domicilio habitual en su país de origen, por el medio que considere más adecuado a criterio de CONTINENTAL.

43. Repatriación por quiebra de la compañía aérea IATA

Si posteriormente al inicio del viaje del TITULAR la compañía aérea miembro de IATA (International Air Transport Association) emisora del boleto/ticket del Titular presentara estado de quiebra o cesara su actividad, y que ningún organismo privado o público tuviera la obligación o estuviera encargado de tomar a cargo el regreso a su país de origen, CONTINENTAL organizará y entregará al TITULAR el pasaje aéreo de regreso en clase económica al país de residencia habitual.

44. Compra protegida:

Se cubrirá hasta la suma indicado en el plan/voucher, y en función de los sublímites detallados a continuación, los gastos necesariamente incurridos por el Beneficiario para la reposición, a raíz de la pérdida a consecuencia de Robo (es decir por uso de la fuerza, intimidación con armas, asalto o raponazo) en el mundo entero mientras dure el viaje, exclusivamente de los siguientes bienes personales: PC Portátil/Tablet, Celular/Smartphone, agendas, reproductores de música, cámaras fotográficas, GPS y video filmadoras.

Sublímites:

- Notebook/Laptop/ hasta USD 400;
- Celular/Smartphone hasta USD 300;
- Cámaras fotográficas/ o filmadoras hasta USD 300;
- Tabletas y/o GPS hasta USD 250;
- Reproductores de música hasta USD 150.

Se deja constancia que para los límites de cobertura la medida de la prestación es a primer riesgo absoluto y en el acumulado anual, se cubrirá hasta 1 (un) evento. Se cubrirá en forma excluyente la reposición de hasta una (1) única unidad de cada producto comprendido dentro de los bienes personales.

En caso de robo el Titular debe:

a. Denunciar de forma inmediata a las autoridades competentes el acaecimiento del siniestro debiendo acompañar a su reclamo la denuncia policial con detalle de lo acontecido.

b. Ponerse en contacto con la Central de Asistencias de CONTINENTAL dentro de las 72 horas de producido el robo.

c. Proveer a CONTINENTAL toda la información relevante para evaluar la cobertura.

45. Repatriación Administrativa

Si el Titular no fuera admitido por las autoridades locales al momento de ingreso al país de destino y deba ser deportado por cualquier razón, CONTINENTAL le entregará a solicitud de las autoridades, el pasaje aéreo de regreso en clase económica.

9.4 Temas relacionados a cobertura para las mascotas

46. Orientación para viaje con mascota.

CONTINENTAL pondrá a disposición de El Titular el servicio de orientación para viaje con mascota (perro o gato), mediante el cual el asesor lo guiará en el proceso de elección de la modalidad de viaje más conveniente. Se brindará la orientación solamente con respecto a:

- Transporte en cabina, en los casos que aplique o transporte de carga viva.
- Transporte en bodegas de avión presurizadas y ventiladas.
- Elección del contenedor o guacal para la mascota según requisitos.
- Validación de temas afines a la movilización de la mascota en viaje internacional

Este servicio opera en horario hábil, de lunes a viernes de 8 a.m. a 5 p.m. CONTINENTAL no se hace responsable por sucesos que se presenten de forma posterior a la orientación. Este es un servicio de medios y no de resultados.

47. Orientación veterinaria telefónica.

Por solicitud de El Titular, CONTINENTAL pondrá a este en contacto con un profesional (médico veterinario) vía teleconferencia, para poder acceder a orientación veterinaria para su mascota (perro o gato), en caso de enfermedad o accidente. El veterinario podrá recetar recomendaciones o medicamentos según sea el caso.

El servicio opera las 24 horas del día. Se trata de un servicio de medios, mas no de resultados, por lo que CONTINENTAL no se hará responsable de hechos derivados de la atención, ni de tratamientos completos. El servicio tiene una duración máxima de 60 minutos por evento. En los Planes Anuales Multiviaje, se prestará un máximo de 3 consultas por vigencia del Plan/Voucher.

Este servicio puede ser solicitado por El Titular, viajando con su mascota o sin ella. Lo anterior, teniendo en cuenta la vigencia del Plan/Voucher contratado.

48. Auxilio para cremación de mascota fallecida en viaje.

Por solicitud de El Titular, cuando su mascota fallezca por enfermedad o accidente durante el viaje, CONTINENTAL entregará un auxilio bajo la modalidad de reembolso, hasta el tope de cobertura establecido en el Plan/Voucher, para cubrir los gastos de cremación de la mascota.

10. Beneficios asistenciales de adquisición adicional / suplementaria (Upgrade)

Los Titulares tendrán la opción de adquirir beneficios asistenciales adicionales descritos a continuación:

10.1 Beneficio adicional de asistencia médica por enfermedad preexistente.

En aquellos casos en que el Titular contrate específicamente la cobertura para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique en el plan/voucher.

10.2 Beneficio adicional de futura mamá.

Este beneficio podrá ser adquirido por mujeres embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica básicamente para las emergencias relacionadas con el embarazo y que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

10.3 Beneficio adicional de práctica deportiva.

Cuando se adquiera este beneficio adicional, CONTINENTAL se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa de alto riesgo, en competencias prácticas profesionales dentro de instalaciones de regulación en pistas o canchas reglamentarias de acceso (hasta el tope del upgrade adquirido e indicado en el plan/voucher) de los siguientes deportes:

Deportes cubiertos: Deportes invernales y afines como ski, snowboarding, patinaje sobre hielo, luge, curling, hockey sobre hielo, bobsleigh, skeleton, ski alpino y afines; deportes de fuerza como boxeo, artes marciales, kung fu, kick boxing, lucha libre, lucha grecorromana, sumo y afines. Deportes de montaña y afines con el empleo o no de vehículos a implementos para rodamiento o deslizamiento, como bicicletas, tablas, patines, espeleología, alpinismo (hasta 1.000 metros). Deportes con el empleo de armas y proyectiles peligrosos, como tiro al blanco, arco y flecha, cacería, pesca de arpón

y afines. Deportes acuáticos como esquí, buceo recreativo con tanque de oxígeno con licencia PADI (hasta 20 metros), natación, waterpolo, kayak nivel 4 o superior, ski, surfing, kitesurfing, y afines. Otros deportes como: deportes ecuestres, patinaje de calle; baile moderno, gimnasia, boche, petanque, bolos, power walking; squash, paddle ball, tenis, pingpong, remo, maratones; hockey sobre césped, pesca con anzuelo en aguas costeras; kayaking hasta nivel 3, rafting en aguas rápidas hasta nivel 3.

Esta cobertura también podrá ser adquirida para obtener mayor monte de cobertura en la práctica de deportes recreativos.

En caso que la compra del plan de asistencia con inclusión del beneficio adicional de práctica deportiva, fuere efectuado por una institución colectiva deportiva, bien sea una asociación, federación o afín, con el objeto de proteger a deportistas profesionales o amateurs que compitan con tal carácter en eventos internacionales, CONTINENTAL le dará protección al deportista, tanto en las prácticas previas a las competencias como en la competencias mismas, siempre que el deporte esté incluido en el listado anterior especificado.

NOTA: Se consideran deportistas profesionales a las personas que viven fundamentalmente de la práctica de su deporte aun cuando ejerzan otro tipo actividad profesional.

Dentro de esta cobertura también se contemplan los siguientes beneficios:

a. Rescate en pistas de invierno.
CONTINENTAL se hará cargo, hasta la suma fijada en el respectivo beneficio adicional, del pago de los gastos de rescate en trineo en el interior de la estación de Ski, cuando sea consecuencia de un accidente del Titular dentro de las pistas reglamentarias.

b. Gastos de ambulancia terrestre.
CONTINENTAL se hará cargo, hasta la suma fijada, del pago de los gastos de traslado en ambulancia desde la estación de Ski hasta el hospital más cercano, cuando sea consecuencia de un accidente del Titular dentro de las pistas reglamentarias.

c. Gastos de muletas por accidente.
CONTINENTAL se hará cargo del pago de los gastos de muletas, cuando sean necesarias por un accidente del Titular en la práctica de algún deporte.

d. Gastos por servicios no utilizados
CONTINENTAL se hará cargo del reintegro del costo de servicios contratados no utilizados, en caso de accidente del Titular en la práctica de deportes de invierno, que conlleve su repatriación, traslado o regreso anticipado, siempre que dicho importe haya sido abonado previamente por el Titular y cuando no sea recuperable por el mismo. El monto máximo para este beneficio es de US$ 1.000.

f. Perdida de clases de ski
CONTINENTAL se hará cargo del reintegro del costo de las clases de Ski no utilizadas, en caso de accidente del Titular en la práctica del Ski, que conlleve su repatriación, traslado o regreso anticipado, siempre que dicho importe haya sido abonado previamente por el Titular y cuando no sea recuperable por el mismo. El monto máximo para este beneficio es de US$ 300.

10.4 Beneficio adicional de cancelación, reprogramación o interrupción de viaje "Multicausa"

NOTA: Solo válido exclusivamente para planes internacionales por viajes (viajes cortos de ida y vuelta)

Condiciones particulares: Este beneficio solo puede ser adquirido por Titulares que hayan adquirido un plan/voucher de CONTINENTAL ASSIST y como un complemento de este. El Beneficio Adicional está vinculado a la fecha de emisión del plan/voucher y finalizan por completo a la fecha final de la validez o vigencia.

En el caso de boletos o pasajes aéreos en aerolíneas comerciales y para obtener este beneficio, el plan/voucher deberá comprarse y estar pagado como máximo un (1) día hábil después de haber adquirido dichos boletos aéreos, aplicando los deducibles correspondientes de acuerdo al motivo de la cancelación.

En el caso de boletos aéreos de aerolíneas comerciales no emitidos pero incluidos en paquetes turísticos y/o grupos, el voucher/plan deberá haber sido adquirido desde el primer abono debidamente comprobable. Para acceder a este beneficio es necesario contar con el boleto aéreo que indique las políticas de cancelación aplicables.

En caso de que se trate de un boleto aéreo comercial con vigencia de un año será necesario esperar la fecha de vencimiento de este para determinar si procede o no el beneficio.

No podrá adquirirse este beneficio adicional para viajes que inicien a mas de 365 días de su compra. Este beneficio no aplica para compra de servicios adquiridos en el exterior a proveedores del país visitado una vez iniciado el viaje por el Titular.

Generalidades y definiciones respecto a este beneficio adicional.
El presente Beneficio Adicional al ser adquirido, automáticamente sustituye la Garantía de Cancelación e Interrupción de Viaje incluida sin cargo en su Plan de Asistencia CONTINENTAL. El presente Beneficio Adicional se rige por las Condiciones Particulares del mismo y solo en forma supletoria por las Condiciones Generales del plan/vocuher CONTINENTAL.

La adquisición del Beneficio Adicional se indicará en su plan/voucher en forma expresa.
El presente Beneficio es aplicable exclusivamente a los PLANES POR VIAJES INTERNACIONALES. La elección y adquisición del presente Beneficio, implica por parte del Titular el conocimiento y la aceptación de los términos condiciones y exclusiones estipuladas en las presentes condiciones particulares de contratación.

Monto del beneficio individual.
Este beneficio cuenta con un monto máximo por persona de quince mil dólares americanos (US$15.000) y un máximo global grupal de treinta mil dólares americanos (US$30.000) cualquier sea el número de titulares y/o beneficiarios. Dicho valor será distribuido entre el número total de Titulares siempre que la cancelación, interrupción o reprogramación sea por una de las causales aquí mencionadas. Se consideran grupos cuando la fecha de compra es el mismo día, similares itinerarios, similares servicios turísticos, origen y destinos afines, todo ello lo cual se desprenda de la documentación pertinente y a criterio de CONTINENTAL.

Vigencia del beneficio.
Dicha vigencia se determinará de la siguiente forma:

a. Casos de reprogramación del viaje: Inicia la vigencia desde el momento de emisión del plan/voucher y hasta la fecha de vigencia del mismo.

b. Casos de cancelación de viaje: Inicia desde el momento de emisión del plan/voucher y termina en forma automática al momento de iniciar el viaje.

c. Casos de Interrupción de viaje: Inicia desde el momento que el Titular haya comenzado su viaje internacional y se encuentre en el extranjero, hasta la fecha de su regreso al punto de entrada del país de residencia habitual, pero en todo caso termina la vigencia en la fecha de vencimiento del voucher o plan adquirido.

Reporte y activación del beneficio:
El beneficio suplementario adquirido por el Titular se activa de la forma siguiente:

a. Casos de cancelación del viaje: Cuando el Titular haya tenido que cancelar el viaje definitiva y totalmente por las causales indicadas más adelante y notifique a CONTINENTAL a través de la Central de Emergencias al menos 24 horas antes de la fecha de inicio programada del viaje.

b. Casos de reprogramación del Viaje: Cuando el titular haya tenido que reprogramar el viaje total a una fecha a futuro por las causales indicadas más adelante y antes del inicio del viaje originalmente contratado y notifique a CONTINENTAL a través de la Central de Emergencias al menos 24 horas antes de la fecha de inicio programada del viaje.

c. Casos de Interrupción de viaje: Cuando el titular haya tenido que interrumpir el viaje ya iniciado y deba regresar a su país por las causales indicadas más adelante y notifique a CONTINENTAL a través de la Central de Emergencias al menos 24 horas de ocurrir una de las causales cubiertas por el Beneficio Suplementario mientras el Titular se encuentre en el exterior.

Condiciones de contratación.
CONTINENTAL ASSIST, resarcirá el valor de los depósitos irrecuperables que el TITULAR haya pagado antes del viaje según el convenio suscrito entre el cliente y el operador turístico o agencia de viajes. Las condiciones necesarias para que se active este beneficio son:

a. Que el Titular haya emitido y pagado su Plan de Asistencia CONTINENTAL, siempre que el o los servicios contratados con el proveedor no se encuentre en períodos de cargos por cancelación o penalidades.

b. En el supuesto que el crucero, paquete turístico o tour hubiese sido contratado durante el lapso de cargos de cancelación o penalidades.

c. CONTINENTAL solamente reintegrará el monto no penalizado por la naviera u operador turístico.

d. CONTINENTAL tomará a cargo la penalidad cuando el paquete contratado sea parte de una inclusión de todos los pasajeros de un mismo Tour Operador o exista algún convenio o autorización previamente acordado con CONTINENTAL.

e. Que la información del evento activador del beneficio a la central de asistencias de CONTINENTAL ya sea informada por el Titular, algún familiar o bien la agencia emisora del plan o voucher, se haga dentro de los lapsos de reporte y activación obligatorios previstos en estas Condiciones Particulares.

f. Cuando el Titular haya pagado con anticipación los costos de transporte, alojamiento, matriculas, excursiones y en general cualquier gasto correspondiente al viaje y no habiendo iniciado el mismo, tenga que cancelarlo con antelación al mismo o interrumpirlo durante su viaje.

g. En caso de interrupción solo se tomarán a cargo los servicios que no hayan iniciados para uso del Titular.

h. En cualquiera de los casos mencionados, se reconocerá al Titular hasta el límite contratado indicado en el plan o voucher, las penalidades y gastos en que incurra por motivos de la reprogramación, cancelación o interrupción del viaje al exterior que involucre boletos o pasajes aéreos en aerolíneas comerciales, reservas en hoteles, cruceros, así como los valores que no se recuperen o reintegren por la cancelación definitiva del viaje, los cuales incluyen los días no disfrutados de su viaje, la pérdida de excursiones programadas. dentro de las fechas de vigencia sin exceder el límite contratado.

i. Además, es condición obligante que el Titular haya adquirido y pagado el plan o voucher CONTINENTAL con este beneficio, con una antelación mínima de 15 días (quince días) previos a la fecha del inicio de su viaje o al inicio de la vigencia de plan o voucher CONTINENTAL, lo que ocurra primero, y que dicho plan o voucher tenga una vigencia igual o mayor a la duración total del viaje contratado.

NOTA: Cuando la reprogramación, cancelación o interrupción de viaje se produzca por los motivos de las causales especificadas más adelante 14, 15,16, 17 y 18, a la suma a pagar por concepto de indemnización se le deducirá el veinticinco ciento (25%) a cargo del Titular. El deducible será determinado incluso sobre los gastos adicionales en que incurra el Titular por motivo de multas y sanciones generadas del contrato suscrito para viajes internacionales. En el caso particular de la reprogramación de viajes, CONTINENTAL cubrirá solamente las penalidades aplicadas por el proveedor del servicio, más no la extensión del viaje o cambios de tarifas.

Causales que activan el beneficio adicional sin deducible.

1. Muerte del Titular, salvo que dicha muerte se derive de una enfermedad terminal diagnosticada para el momento de la compra del plan de asistencia; accidente o enfermedad grave del Titular, que tenga carácter de urgencia (no preexistente al momento de la emisión del certificado médico, y aun cuando no fuera conocida por el causante del siniestro) y que motive la internación o inhiba la deambulación, generando un estado de postración en el Titular y por lo tanto imposibilite la iniciación y/o prosecución del viaje del Titular.

2. Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad no preexistente del cónyuge, pareja, padre(s), hermano(s) o hijo(s) del Titular, incluyendo la persona encargada de la custodia de los hijos menores o incapacitados, al momento de la emisión del certificado médico, declarada en forma repentina y de manera aguda y que a juicio del Departamento Médico de CONTINENTAL imposibilite al Titular iniciar el viaje en la fecha consignada en el plan o voucher.

3. Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el plan o voucher.

4. Daños que, por incendio, robo o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual en sus locales profesionales, los hacen inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.

5. Cuarentena médica.

6. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional ó Provincial.

7. Recepción por entrega en adopción de un niño.

8. Atención de emergencia por parto de la Titular o del conyugue y/o compañera permanente del titular.

9. Complicaciones del embarazo de la Titular, antes de la semana 30, y que a juicio del Departamento Médico de CONTINENTAL se encuentre imposibilitada de iniciar el viaje en la fecha de inicio de vigencia indicada en el plan/voucher.

10. Pérdida de documentos necesarios para viajar 48 horas antes del inicio de este, reportada a organismos oficiales

11. Despido laboral comprobado con fecha posterior a la emisión del plan/voucher y que el evento no sea a consecuencia de una causa especificada en las exclusiones previstas en estas Condiciones Generales.

12. Si la persona que es acompañante del Titular en el crucero, tour o paquete contratado se viese obligada a cancelar, reprogramar o interrumpir el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende por acompañante a la persona que comparte el mismo viaje con iguales condiciones y fechas de vigencia del Titular. Deberá, por lo tanto, hospedarse en el mismo hotel, viajar en la misma cabina de crucero o viajar en el mismo tour y que sea poseedor de un plan/voucher similar al del Titular emitido por CONTINENTAL.

13. Cancelación de la boda programada previamente de los titulares (s).

Causales que activan el beneficio con un 25% de deducible:

14. Si dentro de los 15 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario, el Titular o su acompañante pierden documentos necesarios para su viaje que le imposibiliten iniciar o continuar el mismo.

15. Cambio de trabajo del Titular presentando certificado de egreso e ingreso laboral comprobable.

16. Negación de la Visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del beneficio adicional se realiza por lo menos una (1) semana antes de la cita para la obtención de la visa ante la embajada o consulado respectivo. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).

17. Desastres naturales tales como temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán, ciclón tornado que impidan realizar el viaje y le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y despegar de la ciudad donde se encontrara el TITULAR.

18. Cancelación de vacaciones con carta de la empresa del titular.

Requisitos para acceder al pago del beneficio:

Además de la notificación fehaciente a CONTINENTAL, el Titular, deberá entregar a CONTINENTAL una carta original firmada, indicando los motivos que dan origen a la cancelación, interrupción o reprogramación del viaje, documento al cual deberá adjuntar los siguientes elementos necesarios:

a. Boletos o pasajes aéreos de ida y regreso completos y constancia de anulación total de los mismos en el caso de cancelación o comprobantes y factura de la aerolínea para los casos de reprogramación o interrupción, en donde se compruebe el pago de valores diferenciales en dichos pasajes en la misma clase y fechas diferentes a las contratadas.

b. Fotocopia del pasaporte; con los requisitos legales de vigencia correspondientes para el viaje contratado.

c. Voucher o plan CONTINENTAL donde se compruebe la adquisición del beneficio Suplementario de Cancelación, Interrupción o Reprogramación.

d. Facturas y recibos originales y de curso legal de los pagos efectuados a la Agencia de Viajes o entidad legalmente autorizada donde se contrataron los servicios. Estas facturas y recibos deberán ser coincidentes con las declaraciones efectuadas por la Agencia de Viajes o entidad comercial a CONTINENTAL.

e. Certificado de las compañías prestadoras (Compañía aérea, Compañía de cruceros, Hotel y/o Operador Mayorista) indicando la penalidad aplicada y el monto del reintegro percibido (si lo hubo) o bien que no recibió ningún reintegro de dicho prestador.

f. En caso de accidente o enfermedad, certificado médico e historia clínica completa. Si se trata de accidente, se deberá acompañar la denuncia policial de corresponder.

g. En caso de defunción se deberá entregar una copia debidamente legalizada del certificado respectivo.

h. Constancia del vínculo familiar entre las personas reclamantes o beneficiarias.

i. Carta de Penalidad expedida por la Agencia de Viajes y/o Operador Turístico acompañada por la política de cancelación incluida por dicha Agencia y/u Operador en el contrato suscrito por el Titular.

j. A requerimiento de CONTINENTAL, copia de la visa de entrada al país de destino.

k. En caso de pérdida de documentos de viaje se requerirá la presentación de la denuncia pertinente ante las autoridades correspondientes y que dichos documentos hubiese sido imposible reemitirlos en tiempo por los respectivos emisores.

l. Cualquier otro que a criterio de CONTINENTAL sea necesario para verificar la procedencia del reclamo.

11. Planes especiales:

11.1 Plan Familiar.

Es una forma de comercialización mediante la cual CONTINENTAL brinda a sus clientes la posibilidad de adquirir sus planes de asistencia para todos los integrantes de un mismo grupo familiar, abonando solamente el precio correspondiente a algunos de ellos, siendo sin cargo para el resto. Los precios y condiciones de comercialización aplicables a la modalidad "PLAN FAMILIAR" pueden variar según el tipo y vigencia del plan adquirido, el destino del viaje y la cantidad de integrantes del grupo familiar, conforme a información disponible.

Muy importante: Cuando se hayan adquirido productos CONTINENTAL bajo la modalidad de "PLAN FAMILIAR", todos y cada uno de los topes monetarios estipulados en el voucher y Condiciones Particulares, correspondientes al plan elegido y adquirido, serán de aplicación individual para cada integrante del grupo familiar. En virtud de ello cuando los gastos originados en la asistencia brindada a uno o más integrantes de dicho grupo familiar, alcancen uno o más topes estipulados en el Plan/Voucher elegido, CONTINENTAL no asumirá ningún gasto adicional por ese mismo concepto.

11.2 Planes Cruise (Cruceros) y Planes Tours.

Las condiciones y términos que siguen a continuación aplican exclusivamente a los Titulares adquirentes de un PLAN CRUISE o un PLAN TOURS en sus diferentes modalidades, protegiendo a estos por las distintas causas justificadas que pudiesen ocurrir en forma súbita e inesperada, las cuales ocasionen la decisión del Titular de cancelar su crucero o paquete turístico internacional, siempre y cuando hubieren contratado y pagado en su totalidad dichos servicios con una empresa de cruceros directamente o por intermedio de una agencia de viajes o mayorista de turismo debidamente autorizada y hubiesen adquirido un PLAN CRUISE o un PLAN TOURS de asistencia que les proteja para tales circunstancias.

Todos los restantes beneficios de asistencias en el exterior que se incluyen en los PLANES CRUISE y PLANES TOURS se rigen por las Condiciones Generales que aplican a todos los planes de asistencia de CONTINENTAL ASSIST.

- **Beneficio de Cancelación Justificada de un viaje contratado.**

CONTINENTAL ofrece los PLANES CRUISE y PLANES TOURS de asistencia en sus distintas modalidades, los cuales incluyen gratuitamente un beneficio de cancelación justificada.

CONTINENTAL cubrirá hasta el tope de cobertura específica de cada plan/voucher adquirido por el TITULAR, las penalidades le fuesen aplicadas, como consecuencia que el TITULAR decida cancelar unilateralmente su viaje antes de la fecha programada de salida. Dicha compensación o reembolso en ningún caso podrá ser mayor al monto máximo contratado y estipulado en el plan/voucher del TITULAR. Es obligatorio al momento de la compra del PLAN CRUISE o el PLAN TOURS declarar el precio TOTAL por el viaje contratado, a fin de determinar los diferentes cargos no reembolsables que establece como tal la empresa con la que contrató el viaje, de conformidad con sus condiciones generales de cancelación de viajes.

A todos los efectos de este beneficio se entiende que única y exclusivamente es aplicable a la relación bilateral entre el Titular y cada uno de estos prestadores de servicios específicos declarado, entre los cuales elemento de viaje como tickets aéreos, hoteles, autos en alquiler, cruceros, pasajes en trenes, ferris, lifts de ski, alquiler de equipos deportivos, circuitos, safaris y afines. Cualquier otro servicio que fuere penalizable se regirá solamente por las estipulaciones previstas en el beneficio de "Cancelación de Viaje Contratado" en estas Condiciones Generales. De ninguna forma se contemplan dentro de los beneficios o coberturas concedidas y por tanto excluyen de responsabilidad total a CONTINENTAL, cualquier tema de tipo financiero relacionados con el viaje del Titular, como planes de pago por cuotas, pagos con tarjetas de crédito, y similares.

- **Oportunidad para la compra.**

Para ser acreedor de este beneficio de Cancelación Justificada, el Titular del plan/voucher debe comprar el mismo dentro de uno cualesquiera de los siguientes escenarios:

Solo tendrá vigencia la cobertura de cancelación justificada, cuando la contratación del servicio de viajes y el PLAN CRUISE y/o el PLAN TOURS se efectúe y pague **CONJUNTAMENTE** y en la misma fecha o como máximo dentro de las 72 horas siguientes. En consecuencia, de no cumplirse esta condición imprescindible, se mantiene vigente el PLAN CRUISE Y/O TOURS, pero perderá el Titular esta cobertura puntual compensatoria, sin poder exigir reclamo alguno al respecto o reembolso del plan emitido

El crucero o el tour deberá contratarse antes de haber iniciado el periodo de penalidades establecidas y publicadas por la empresa de cruceros o tours en sus manuales, catálogos y páginas de internet de conocimiento público.

Una vez efectuada la compra de un PLAN CRUISE o un PLAN TOURS la misma no podrá ser anulada o reembolsada por ningún motivo.

- **Procedimiento en caso de una Cancelación Justificada:**

a. EL TITULAR deberá notificar de inmediato su decisión por escrito a la empresa de cruceros o prestadoras de los diferentes servicios de viaje, directamente o por intermedio del mismo canal de compra de dicho viaje y obtener de ésta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal de la imposibilidad justificada de iniciar el viaje de crucero en el barco y fecha originalmente contratados.

b. El Titular deberá notificar a la Central de Asistencias y a la empresa de crucero o a las empresas de servicios de viajes involucradas, en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación justificada.

c. El Titular deberá además obtener de la empresa de cruceros o de las empresas de servicios de viajes involucradas, las Condiciones Generales de contratación, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicaciones de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero o tour contratado y totalmente pagado.

d. Deberá obtener de la naviera o de las empresas de servicios de viajes un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de viaje en particular y el monto del reembolso si fuere el caso.

e. Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a CONTINENTAL en forma clara y fehaciente que la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje de crucero está cubierta por el plan de asistencia contratadoy enviar a la Central de Asistencia toda dicha documentación para su eventual comprobación por parte de CONTINENTAL y posterior reembolso de ser procedente.

Causales justificadas de cancelación de un viaje dentro del PLAN CRUISE y el PLAN TOUR:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave **no preexistente** del TITULAR o familiar en primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuge; entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencias, imposibilite al TITULAR para iniciar el crucero en la fecha contratada originalmente.

2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.

3. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en la residencia habitual de EL TITULAR o en sus locales profesionales que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.

4. Cuarentena médica como consecuencia de un suceso accidental.

5. Despido laboral comprobado al TITULAR, con fecha posterior a la contratación y pago total del plan de asistencia.

6. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público de EL TITULAR.

7. Si la persona que ha de acompañar al TITULAR en el viaje, entendiéndose como tal(es) a la(s) persona(s) que compartan el mismo camarote de crucero con el TITULAR, o que compartan los distintos servicios de viaje involucrados, o que sea(n) familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos o hermanos) o cónyuges, también poseedor(es) de un plan de asistencia en las mismas condiciones que el TITULAR y dicho(s) acompañante(s) se viese(n) obligado(s) a anular el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

8. Complicaciones severas del embarazo del Titular.

9. Detección de una enfermedad catastrófica del Titular diagnosticada por primera vez posterior a la a la compra del plan.

10. Epidemias, desastre natural en su zona de residencia permanente del Titular.

11. Cancelación de boda.

12. Entrega de niño en adopción.

- **Monto máximo de indemnización colectiva.**

En aquellos casos en que sean varios los TITULARES quienes viajen en grupo relacionado y se produzca por razones justificadas la cancelación de un viaje contratado de crucero y le sean aplicadas penalidades por la naviera o las empresas de servicios de viajes involucradas, CONTINENTAL ASSIST compensará como máximo global al grupo la suma de USD$ 25.000, asumiendo los TITULARES cualquier excedente penalizado.

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio de CANCELACION JUSTIFICADA, la vigencia de este comienza en el momento en que el TITULAR adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento de inicio del viaje contratado.

11.3 Planes Corporativos.

Los planes corporativos están diseñados para ser ofrecidos a compañías, federaciones deportivas, agremiaciones, organizadores de eventos, entre otros. Se caracteriza por ser vendidos en bolsas de días o un prepago de un monto en dólares y tiene la particularidad que otorgan cobertura de riesgo laboral que pueden sufrir dependientes o afiliados de dichos entes durante un viaje al exterior.

A dichos planes se les puede agregar coberturas adicionales tales como cobertura de preexistencia o cobertura de deportes, según sea la necesidad.

Adicionalmente, el beneficiario principal para coberturas relacionadas con compensaciones de vuelos, cancelaciones de vuelo, entre otras, es la empresa contratante, quien es la principal afectada en caso de un siniestro de un Titular cubierto por estos planes y por tanto la única receptora de reembolsos en estos casos.

Estos planes permiten la auto emisión de planes por los entes adquirientes de viajes hasta un máximo de 180 días.

Dentro de los riesgos laborales cubiertos se encuentran:

Riesgo 1: Comprende las actividades desarrolladas generalmente en oficinas, instituciones educativas, convenciones, donde prevalece el esfuerzo mental, intelectual, habilidades de venta, instrucción, capacitación, las cuales generalmente implican el reducido uso de la fuerza.

Riesgo 2: Comprende las actividades donde se requiere el desplazamiento del titular a campos abiertos, lugares especializados para la instalación o mantenimiento de equipos, ensamble de escenarios, entre otros y que involucra conocimiento específico para tal fin. Para este nivel de riesgo el Titular deberá contar con las certificaciones respectivas para realizar la labor y deberá contar con todas las medidas de protección que se requiera.

NOTA: Los planes deberán ser emitidos por todo el tiempo de viaje, de lo contrario no se entegará cobertura.

12. Procesos de reembolsos.

En aquellos casos en los que proceda un reembolso, CONTINENTAL reintegrará al Titular la suma que corresponda en moneda local; en caso de haber realizado los pagos en cualquier otra moneda, el pago será realizado utilizando el cambio oficial de la fecha del pago. Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

a. Siempre y cuando la Central de Asistencia haya autorizado gastos a pagar por el Titular directamente al proveedor de un servicio, el Titular tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de ocurrido el evento o suceso que dio origen a la asistencia para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

b. Una vez recibidos los documentos, CONTINENTAL tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento adicional o faltante que no haya sido entregado por el Titular.

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

d. Siendo procedente el reembolso, CONTINENTAL procederá a efectuar el pago en 30 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia bancaria a la cuenta del Titular.

e. Los reembolsos pagados directamente por CONTINENTAL pueden hacerse a través de transferencia bancaria, giro postal o cheque. CONTINENTAL asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, el envío del cheque, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Titular serán cubiertos por el mismo.

Para el caso específico de eventos médicos ocurridos en los Estados Unidos de América, donde se proceda por reembolso de gastos pagados por el Titular, los valores de referencia a utilizar serán los que en dicho país se conocen como **"Usual and Customary Amount"**, los cuales no necesariamente sean los facturados.

NOTA: CONTINENTAL se reserva el derecho de solicitar los documentos que requiera de acuerdo con la naturaleza del caso para evaluar su procedencia.

13. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los planes continental.

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia CONTINENTAL los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan/voucher y/o del viaje, conocidas o no por el Titular, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje.

2. Gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes.

3. Se encuentran excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades mentales o psíquicas o emocionales. En caso se determine que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero para una condición médica crónica o preexistente.

4. CONTINENTAL no cubrirá de ninguna manera ni en cualquiera de sus planes procedimientos dialíticos, trasplantes, tratamientos oncológicos y psiquiátricos; audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes o prótesis dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores ambulatorios, dispositivos implantables, material descartable especifico.

5. Enfermedades producidas por ingestión de drogas, narcóticos, medicinas tomadas sin prescripción médica fehaciente.

6. Atenciones médicas derivadas de la ingesta de bebidas alcohólicas.

7. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL.

8. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.

9. Intento o acción criminal o penal del Titular, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.

10. Afecciones, quemaduras o lesiones consecuentes y resultantes de la exposición prolongada al sol o fuentes de calor, químicas, rayos UV.

11. Los tratamientos odontológicos de conductos, endodoncias, cambios de calzas, coronas, prótesis, carillas, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas Condiciones Generales.

12. Practica simple o en competencia de deportes extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski , Canotaje, Parapente, Kayak nivel 4, karate do, Kung fú, Judo, , Tiro fusil, , Rappel, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Ciclismo de carretera o montaña, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc.,

13. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de accidentes laborales. CONTINENTAL quedará eximida de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos, si el motivo del viaje del Titular fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida; o se esté expuesto a sustancias peligrosas; o al manejo de maquinarias pesadas; o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos; o que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra el Titular un accidente o una enfermedad consecuencial; o bien realice labores que de acuerdo con las normas generales de seguridad industrial del país en donde se ejecuten dichos trabajos, las cuales exijan el cumplimiento formal de las mismas previa la ejecución de los mismos, estableciendo responsabilidad patronal para aquella persona natural o jurídica para la cual se ejecuten los mismos. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta; como por ejemplo trabajadores independientes.

14. Los Partos, abortos, controles ginecológicos, exámenes ni controles rutinarios, gastos médicos del recién nacido, cuando se compruebe que el motivo del viaje es para atender su parto en el exterior, Cuando se compruebe que la venta del voucher se realizó posterior a la semana 32 de embarazo

15. No se cubrirán las pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar.

16. Todo tipo de enfermedades mentales, nerviosas, o psicológicas, incluyendo las crisis nerviosas, crisis de pánico, de stress o similares, trastornos alimentarios como la bulimia, anorexia, vigorexia, megarexia, entre otros.

17. El Síndrome de inmune deficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias.

18. Las enfermedades venéreas.

19. Se excluyen de los gastos cubiertos por alojamiento hotelero, los referentes a alimentación, lavandería, bar, telefonía o servicios complementarios solicitados al hotel o a terceros.

20. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, tormentas, tempestades, cenizas volcánicas, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe.

21. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Titular.

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

23. Los accidentes cuyo origen se deban a impericia, desacato a normas o procedimientos, negligencia, descuido, provocación cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Titular o la falta de medidas de prevención por parte del Titular.

24. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles.

25. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Titular desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, cuando estén a menos de 25 kilómetros de distancia.

26. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Titular.

27. Las discapacidades cognitivas incluyendo, pero no limitando a: Alzheimer, autismo, epilepsia, Parkinson, parálisis cerebral, síndrome de Down, entre otras.

28. Lesiones o accidentes como pasajeros derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público comercial de itinerario publicado, incluyendo los vuelos fletados particulares o comerciales en cualquier aeronave fletada (chárter).

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

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

31. Problemas relacionados con la tiroides.

32. Enfermedades hepáticas, cirrosis, abscesos, hernias, pruebas de esfuerzo y cualquier tipo de chequeo médico preventivo.

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

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

35. CONTINENTAL no tomará a su cargo costos por fisioterapias referidas para el tratamiento de dolencias relacionadas a accidentes laborales, tareas repetitivas o enfermedades crónicas y/o degenerativas de los huesos o músculos.

36. No rige el beneficio de demora de equipaje, ni se otorgará compensación alguna, si la demora del equipaje ocurre en el vuelo de regreso al país donde se haya emitido el boleto o ticket y/o de residencia habitual del Titular.

37. En caso de pérdida de equipaje, no se dará cobertura si la naviera o la línea aérea no indemniza al Titular.

38. Para los efectos de la cobertura de compra protegida, no se cubrirá en el caso de que la pérdida ocurra bajo custodia de una línea aérea u otro medio de transporte, no tendrá cobertura las sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua, no tendrá cobertura la pérdida de dinero en efectivo.

39. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Asistencia de CONTINENTAL.

40. Los medicamentos prescritos para tratar una enfermedad crónica o preexistente.

41. Eventos no denunciados dentro los lapsos previamente señalados, que motiva a la cancelación, reprogramación o interrupción de un viaje.

42. Cancelación, reprogramación o interrupción de viaje voluntaria.

43. No corresponderá compensación por cancelación, reprogramación o interrupción de viaje para personas mayores de 75 años a la fecha de contratación del viaje.

44. Cualquier tipo de servicio que se solicite dentro de los tiempos de carencia de un voucher.

14. Jurisdicción aplicable.

Para todas las cuestiones de derecho relativas a la relación contractual entre el Titular de un plan/voucher y CONTINENTAL queda expresamente pactada la jurisdicción de los tribunales de Miami, Florida en los Estos Unidos de Norte América.

15. Exención de responsabilidad de los agentes vendedores.

Los representantes y/o agentes vendedores (Agencias de Viajes, Operadoras de Turismo, Empresas de Transporte de cualquier tipo y todo agente emisor autorizado en este concreto caso) no será considerado parte del presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje, razón por la cual quedan exentos de cualquier responsabilidad pertinente al objeto del presente Contrato.

16. Subrogación.

Cuando las prestaciones establecidas en estas Condiciones Generales estén también cubiertas total o parcialmente por una póliza de seguros, aseguradoras de riesgo del trabajo, o cualquier otro servicio de asistencia similar, el Titular se obliga a efectuar todas las gestiones y reclamos necesarios ante la compañía de seguros o tercero que corresponda para lograr que estos respondan directamente y en primer término por el cumplimiento de las obligaciones correspondientes, funcionando los beneficios otorgados por CONTINENTAL en exceso de los pagos que el Titular reciba de los aseguradores u otros prestadores. Asimismo, CONTINENTAL se subroga, contra cualquier tercero, en los derechos y acciones que hayan motivado su intervención los cuales son cedidos irrevocablemente desde ya por el Titular o sus herederos, hasta el costo total de los servicios por ella suministrados. El Titular se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de CONTINENTAL dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas corridas de intimado el Titular al efecto.

17. Circunstancias excepcionales de inejecución inimputable.

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

En aquellos países donde los beneficios ofrecidos por CONTINENTAL estén en contra de las disposiciones legales vigentes, dichos beneficios serán considerados nulos, mientras que el resto permanecerá válido y vinculante para las partes contratantes. Dicha anulación parcial de los citados beneficios y cláusulas relacionadas con estas Condiciones Generales no dará derecho al CLIENTE a una reducción de precio y variación del resto de los beneficios.

18. Recurso.

CONTINENTAL se reserva el derecho de exigir al Titular el reembolso de cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habérsele prestado servicios no contemplados por este contrato o fuera del período de vigencia del plan de asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta del Titular.

19. Grabacion y monitoreo de las comunicaciones.

CONTINENTAL se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El Titular presta 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.

20. Responsabilidad.

CONTINENTAL, no será responsable y no indemnizará al Titular por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Titular a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas (proveedores) designadas por CONTINENTAL serán tenidas como agentes del Titular sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra CONTINENTAL, debido a tal designación. CONTINENTAL se esfuerza para poner a disposición de los Titulares los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, no podrán nunca ser tenidos ni total ni parcialmente como responsables por los malos servicios o mala praxis de dichos profesionales o entidades.

21. Caducidad, resolución, modificación.

Toda reclamación tendiente para hacer efectivas las obligaciones que CONTINENTAL, asume a través de las presentes Condiciones Generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha del suceso que dio o debería dar lugar a la indemnización o a las prestaciones. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no

ejercidos oportunamente, aun cuando el voucher/plan permanezca vigente. El Titular podrá solicitar la resolución unilateral de un plan de asistencia individual exclusivamente, mediante nota escrita dirigida a CONTINENTAL, siempre que dicha solicitud se efectúe con por lo menos 48 horas de anticipación a la fecha de inicio del viaje programado reflejado en el voucher correspondiente.

En caso de errores serios en la emisión de un voucher, particularmente en cuanto a la identificación del Titular(es), el número de días de viaje o el monto pagado, el agente emisor o el Titular podrán solicitar que dicho error (es) sean enmendados y que un nuevo certificado o voucher sea emitido dentro de las 48 horas anteriores al inicio del viaje programado.

22. Cláusula OFAC.

La cobertura excluye expresamente la obligación de pago proveniente de riesgos que impliquen transacciones financieras que le estén prohibidas de conformidad con la reglamentación de "Office of Foreign Assets Control" del Gobierno de los Estados Unidos de Norte América, respecto de cualquier asegurado o Titular (persona física, moral o país) que esté incluido en la lista que tal dependencia emite.

23. Sobre el procesamiento de pagos con OPENPAY en México

CONTINENTAL utiliza la tecnología y respaldo de OPENPAY, S.A. DE C.V para el procesamiento de los pagos por concepto de venta de planes de asistencia en moneda mexicana (MXN) a través de los portales transaccionales.

24. Alianzas, convenios y descuentos en servicios de terceros

CONTINENTAL pone a disposición de El Titular, la posibilidad de contratar servicios adicionales con terceros, no representando esto para CONTINENTAL responsabilidad alguna sobre las condiciones particulares de dichos servicios. CONTINENTAL, en este sentido, solo hace las veces de facilitador, otorgando a sus clientes un incentivo para la compra con su red de aliados.

CONTINENTAL informará a los clientes dentro del Voucher adjudicado, cómo acceder a los servicios y descuentos que se encuentren habilitados, de acuerdo con la naturaleza del Plan elegible a la aplicación de los convenios. Se suministrarán las rutas de acceso a los portales de compra y el cupón de descuento, si este no se encuentra precargado en el link proporcionado a El Titular.

Alianzas y convenios activos:

- **E-sim internacional:** Para efectos de conectividad internacional, CONTINENTAL cuenta con un convenio habilitado con el operador HolaFly. Se otorga un 7% de descuento sobre el valor total de la compra.
- **Alquiler de autos:** Para efectos de renta de vehículos, CONTINENTAL cuenta con un convenio activo con el grupo AVIS/BUDGET. Se otorga un 10% de descuento sobre el valor total del alquiler. Los beneficios proporcionados por AVIS/BUDGET aplicarán únicamente para arrendamientos de vehículos en Estados Unidos, Europa, Latinoamérica y el Caribe.

- **Descuentos para la compra en Estados Unidos de Medicamentos Recetados con RxLess:** Los Titulares a los que les sea notificado este beneficio complementario, podrán acceder a la red de descuentos del operador RxLess, el cual cuenta con una amplia red de farmacias asociadas, que posibilita la adquisición de medicinas prescritas con descuento. En el correo de notificación de beneficios, CONTINENTAL suministrará acceso al portal del aliado, así como a un video tutorial que contiene el proceso para la activación de la tarjeta de descuento. La vigencia de esta tarjeta estará sujeta a la vigencia del convenio entre CONTINENTAL y RxLess. El usuario podrá hacer uso de su tarjeta de descuento en puntos físicos y de forma digital. El Titular solo deberá presentar la tarjeta en la farmacia correspondiente para confirmar su validez y para que le sea aplicado el descuento particular sobre el medicamento adquirido. El Titular podrá usar dicha tarjeta cuantas veces le sea necesario.



Condiciones Generales

Continental assist

Contigo, globalmente