



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

Versión 1 - Vigente a partir de 20.09.2023

A background image showing a person's hands typing on a laptop keyboard. Overlaid on the image are several semi-transparent blue rectangles containing white icons of documents and text lines, suggesting a digital workspace or document review process.

[www.continentalassist.com](http://www.continentalassist.com)

## CONTENIDO

|                                                                                                                              |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Preliminares, generalidades y definiciones</b>                                                                         | <b>4</b>  |
| <b>1. Preliminares</b>                                                                                                       | 4         |
| <b>1.2 Generalidades</b>                                                                                                     | 4         |
| <b>1.3 Definiciones</b>                                                                                                      | 5         |
| <b>2. Procesos para solicitar asistencia a nuestra Central de Servicio</b>                                                   | <b>7</b>  |
| <b>3. Sobre el Plan de Asistencia, la Vigencia de los servicios y extensión de esta</b>                                      | <b>8</b>  |
| <b>3.1 El Plan de Asistencia y la Vigencia de los servicios</b>                                                              | 8         |
| <b>3.2 Extensión de Vigencia de un Plan/Voucher</b>                                                                          | 9         |
| <b>4. Obligaciones de El Titular</b>                                                                                         | <b>10</b> |
| <b>5. Obligaciones de CONTINENTAL</b>                                                                                        | <b>11</b> |
| <b>6. Edades de cobertura</b>                                                                                                | <b>11</b> |
| <b>7. Moneda y límites / topes de servicio</b>                                                                               | <b>11</b> |
| <b>8. Validez geográfica</b>                                                                                                 | <b>12</b> |
| <b>9. Nuestros beneficios y servicios</b>                                                                                    | <b>12</b> |
| <b>9.1 Beneficios Médicos</b>                                                                                                | 13        |
| <b>9.2 Beneficios en viaje</b>                                                                                               | 17        |
| <b>9.3 Beneficios aplicables en todo momento</b>                                                                             | 23        |
| <b>9.4 Beneficios para mascotas</b>                                                                                          | 25        |
| <b>9.5 Seguros</b>                                                                                                           | 25        |
| <b>9.6 Upgrades (servicios complementarios)</b>                                                                              | 26        |
| <b>10. Planes especiales</b>                                                                                                 | <b>33</b> |
| <b>10.1 Plan Familiar</b>                                                                                                    | 33        |
| <b>10.2 Plan Cruise</b>                                                                                                      | 33        |
| <b>10.3 Plan Tours</b>                                                                                                       | 35        |
| <b>11. Procesos de reembolsos</b>                                                                                            | <b>38</b> |
| <b>12. Exclusiones</b>                                                                                                       | <b>39</b> |
| <b>12.1. Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los Planes Continental</b>                             | 39        |
| <b>12.2 Exclusiones adicionales para el beneficio complementario de enfermedades preexistentes o crónicas</b>                | 42        |
| <b>12.3 Exclusiones adicionales para el beneficio complementario de cancelación, reprogramación e interrupción de viaje:</b> | 42        |
| <b>13. Jurisdicción aplicable</b>                                                                                            | <b>43</b> |

|                                                                         |    |
|-------------------------------------------------------------------------|----|
| <b>14.</b> Exención de responsabilidad de los agentes vendedores        | 43 |
| <b>15.</b> Servicios no acumulativos y/o intervención de otras empresas | 43 |
| <b>16.</b> Subrogación                                                  | 44 |
| <b>17.</b> Circunstancias excepcionales de inejecución inimputable      | 44 |
| <b>18.</b> Recurso                                                      | 44 |
| <b>19.</b> Grabación y monitoreo de las comunicaciones                  | 45 |
| <b>20.</b> Responsabilidad                                              | 45 |
| <b>21.</b> Caducidad, resolución, modificación                          | 45 |
| <b>22.</b> Cláusula OFAC                                                | 45 |
| <b>23.</b> Cumplimiento                                                 | 46 |
| <b>24.</b> Alianzas, convenios y descuentos en servicios de terceros    | 46 |

## 1. Preliminares, generalidades y definiciones

### 1.1 Preliminares

Lee con detenimiento las presentes Condiciones Generales, ya que tú, en lo sucesivo y a todos los efectos serás denominado "El Titular", debes declarar, conocer y aceptar las mismas, para poder acceder a nuestro servicio de acompañamiento global. Dicha aceptación queda ratificada por medio de cualquiera de los siguientes actos: el pago de los servicios contratados a título propio o por un tercero a nombre tuyo, y el uso o el intento de uso de cualquiera de los servicios contratados por la persona que figura como El Titular en nuestro sistema.

Todo lo que no se encuentre descrito en estas Condiciones Generales, no tendrá cobertura.

Las coberturas de los planes CONTINENTAL ASSIST operan por evento y no bajo la modalidad de monto máximo global.

### 1.2 Generalidades

**CONTINENTAL ASSIST, LLC** (en adelante **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, 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 los que puede aplicar El Titular, durante la vigencia temporal y en la zona geográfica de validez del plan contratado. Estas condiciones, junto con la documentación complementaria, se ponen a disposición del Titular, al momento de la compra o adjudicación a su nombre del Plan. Estas conforman a su vez, el contrato de asistencia al viajero que obliga a las partes.

Los planes de CONTINENTAL no constituyen, por 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 o 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 cubiertos en los planes ofrecidos por CONTINENTAL, se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros repentinos, 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 que tampoco se encuentre en la lista de las exclusiones). Estos planes están diseñados para promover la recuperación del Titular, con el objetivo de que este reestablezca su condición inicial de viaje y bienestar, para que se permita una normal continuación del viaje.

Los planes de CONTINENTAL no están diseñados, ni se contratan, ni se prestan para procedimientos médicos electivos, adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración, efectuarse chequeos médicos de rutina o chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Asistencia. Es claramente entendido por El Titular que su plan es un producto de asistencia en viaje, y el que sea ofrecido a través de una compañía de seguros o afín, no lo convierte 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 al adquirir un Plan de Asistencia CONTINENTAL:

- 1. Titular:** El Titular es la persona natural a cuyo nombre figura en el Plan de Asistencia y es la única con derecho a recibir los beneficios de este. El Titular no puede ceder, transferir o endosar de ninguna manera los beneficios totales o parciales del Plan contratado.
- 2. Plan de Asistencia:** Es el paquete o conjunto de beneficios de asistencia en viaje que se contrata por parte del Titular, para brindarle asistencia durante eventos imprevistos.
- 3. Corta Estadía:** Corresponde a aquellos planes habilitados para un lapso de viaje corto en el extranjero, hasta por el máximo de días que comprende el Plan adquirido.
- 4. Larga Estadía:** Corresponde a aquellos planes para un lapso de viaje largo en el extranjero, hasta por el máximo de días que comprende el plan adquirido.
- 5. Anual Multiviaje:** Corresponde al Plan que tiene una duración anual y el cual cubre a El Titular por tantos viajes que haga durante dicho año, siempre y cuando cada uno de ellos no exceda el lapso de días máximo establecido en el exterior, según las características del Plan adquirido.
- 6. Plan Receptivo:** Se entiende por aquel Plan que es adquirido en el exterior para ser utilizado exclusivamente en un país determinado, por un Titular que no sea residente permanente dicho país de recepción.
- 7. Voucher:** Es el documento que emite CONTINENTAL y que contiene los beneficios particulares de cada Plan, sus características, montos de cobertura, vigencia y demás elementos que dan cuenta del servicio contratado para la necesidad particular de cada viajero.
- 8. Vigencia:** Es el periodo dentro del cual hay validez para la prestación del servicio asistencial. Consta de la fecha inicial y de la fecha final establecidas en el Voucher, una vez haya finalizado el periodo de carencia.
- 9. Periodo 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 permanente al momento de contratación.
- 10. Beneficio(s):** Hace referencia al o los servicios a los que tiene acceso El Titular, producto de la contratación de un Plan de Asistencia de CONTINENTAL.
- 11. Beneficios adicionales:** Son aquellos beneficios exclusivos que El Titular puede adquirir de forma complementaria para su Plan de Asistencia.
- 12. Topes máximos:** Representan los montos máximos de servicio asistencial, en dólares o en euros (dependiendo del Plan contratado). Son los límites establecidos para asumir la asistencia por evento, de acuerdo con las características del Plan elegido por El Titular.
- 13. Deducible:** Representa la suma de dinero que debe asumir El Titular, con respecto al monto de los servicios de asistencia contratados, y que debe ser cancelada antes o durante la atención.

**14. Centro de Emergencias / Central de Asistencia / Central de Servicio / Call Center:** Es el Centro de Operaciones de CONTINENTAL, encargado de la coordinación de los servicios solicitados en caso de que El Titular desee hacer uso de los servicios cubiertos en su Plan de Asistencias. Dicha Central cuenta con una red de proveedores profesionales a nivel mundial, en capacidad plena para brindar atención médica, legal, psicológica, entre otros.

**15. Proveedor(es):** Persona(s) o entidades (públicas o privadas) que prestan servicios asistenciales a título de CONTINENTAL, para dar cumplimiento a las asistencias contratadas por El Titular.

**16. Accidente:** Se entiende por accidente, el hecho derivado de la acción súbita e inesperada a causa de un evento externo y ajeno a la intencionalidad del Titular, que consecencial y directamente, le causa una lesión o dolencia.

**17. Siniestro:** Se entiende por el hecho que se pudo haber evitado o previsto y que termina causando daño a personas o cosas, con imputabilidad en el origen.

**18. Caso fortuito:** Se entiende por el hecho que no ha podido preverse, o que no hubiera podido preverse o que, previsto, fuera inevitable. Al igual que la fuerza mayor, es una causa de exoneración del cumplimiento de las obligaciones, sin imputabilidad en el origen.

**19. COVID 19:** Es la enfermedad infecciosa conocida como Coronavirus / SARS CoV-2 y que fue definida por la Organización Mundial de la Salud, como una pandemia a nivel mundial (hasta el año 2023).

**20. Dolencia y/o afección:** Es una condición que para efecto de las presentes Condiciones Generales, se entiende como un cuadro de enfermedad.

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

**22. Enfermedad congénita:** Patología existente desde antes del momento de nacer.

**23. Enfermedad crónica:** Condición patológica continua y persistente en el tiempo, mayor a 90 días de duración.

**24. Enfermedad preexistente:** Se entiende por enfermedad preexistente, toda condición patológica que El Titular haya experimentado con anterioridad a la fecha de inicio de la Vigencia del Plan de Asistencia o del viaje, y que sea descubierta fácilmente a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo. Se entiende por preexistencia toda enfermedad, o estado del cuerpo o proceso, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o de una gestación, o de una incubación dentro del organismo del Titular, antes de haber iniciado el viaje.

**25. Enfermedad no preexistente:** Se entiende por enfermedad no preexistente, toda condición patológica que El Titular no haya experimentado con anterioridad a la fecha de inicio de la Vigencia del Plan de Asistencia o del viaje.

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

**27. Fuerza mayor:** Circunstancia que por no poderse prever, exime del cumplimiento de alguna obligación a las partes.

**28. Médico tratante:** Profesional médico autorizado por la Central de Asistencias de CONTINENTAL, que asiste al Titular.

**29. País de origen:** Es el país donde inicia el viaje y que figura en el Voucher de Asistencia.

**30. País de residencia habitual:** Es el país en donde el cliente reside de manera permanente por al menos 181 días al año de manera continua o discontinua.

## 2. Procesos para solicitar asistencia a nuestra Central de Servicio

En caso de requerir asistencia por parte de CONTINENTAL, y antes de que El Titular se comprometa con cualquier gasto o costo de servicio con terceros, este deberá contactar directamente o por intermedio de terceros autorizados, a la Central de Asistencias CONTINENTAL, **dentro de las primeras 72 horas, tras haber ocurrido el evento**. El no cumplimiento de esta norma conlleva la pérdida automática e inmediata de cualquier derecho de reclamo por parte de El Titular. El Titular, en todo caso, deberá indicar su nombre, número de su Plan/Voucher, Vigencia, lugar en que se encuentra, teléfono de contacto y el motivo de la solicitud de asistencia.

Estas son las vías habilitadas por CONTINENTAL para escalar una solicitud de asistencia:

### Brindamos 3 opciones principales de contacto



**WhatsApp**  
Escanea o cliquee este QR para contactarnos al número:  
**+1-860-218-7561**



**Llamada**  
Llámanos a la línea internacional:  
**1-305-722-5824**



**Correo**  
Envíanos un correo a:  
**asistencia@continentalassist.com**

Adicionalmente, contamos con líneas locales en los siguientes territorios, a las que El titular se podrá comunicar si se encuentra en uno de ellos.

| PAÍS           | LÍNEA TELEFÓNICA |
|----------------|------------------|
| Argentina      | +54-1159842027   |
| Brasil         | +55-2135000471   |
| Canadá         | +1-4166132558    |
| Chile          | +56-232103615    |
| Colombia       | +57-6013819372   |
| Estados Unidos | 1-3057225824     |
| Francia        | +33-173045654    |

| PAÍS       | LÍNEA TELEFÓNICA |
|------------|------------------|
| Italia     | +39-0699266524   |
| Portugal   | +351-308805005   |
| México     | +52-5546242440   |
| España     | +34-919010891    |
| Inglaterra | +44-2039667117   |
| Perú       | +51-17075632     |

**Nota:** Los teléfonos deberán ser marcados tal cual como aparecen en la lista anterior. En caso dado que El Titular no pueda comunicarse a través de los medios ya presentados, este podrá llamar a través de la operadora internacional del país en donde se encuentre, solicitándole a esta **una llamada por cobro revertido al siguiente teléfono en Estados Unidos: 1-786-613-7102.**

CONTINENTAL cuenta con una aplicación móvil mediante la cual se puede solicitar asistencia globalmente y que se puede descargar en las siguientes tiendas: App Store o Play Store.

### 3. Sobre el Plan de Asistencia, la Vigencia de los servicios y extensión de esta

#### 3.1 El Plan de Asistencia y la Vigencia de los servicios

Se reitera que la Vigencia es el lapso en el que El Titular cuenta con protección por parte de los servicios de asistencia de Continental, y es el tiempo que transcurre desde las cero horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando ya El Titular en el exterior y no en su país de residencia permanente, hasta las 23 horas y 59 minutos del día final contratado. Ambas fechas figuran en el Plan/Voucher adquirido o adjudicado al Titular. Los servicios 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 aplicabilidad al servicio de CONTINENTAL por parte de El Titular.

**NOTA:** Los Planes de Asistencia quedan activos para uso, una vez que El Titular se encuentre en el exterior, pero estarán sujetos a un Periodo de carencia de cinco (5) días, contados a partir del día siguiente a la compra.

Los Planes de Asistencia de Corta o Larga Estadía, operan bajo la modalidad de días continuos, es decir, que corren sin interrupción hasta el día de su vencimiento. Por lo anterior, una vez iniciada la Vigencia de un Plan, NO es posible interrumpir la misma. CONTINENTAL no genera reembolsos respecto a días de cobertura no consumidos.

Los Planes de Asistencia Anuales Multiviaje, 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 para cada viaje (30, 60 o 90 días). Pasado el período máximo de vigencia por viaje, El Titular no podrá solicitar servicios de asistencia. La Vigencia caduca tan pronto como se haya alcanzado el límite de días establecido.



Todo servicio de asistencia cesará una vez El Titular regrese a su país de residencia habitual, o cuando expire la Vigencia de su Plan/Voucher, salvo las excepciones acá previstas:

- Si El Titular se encontrase hospitalizado en el exterior, CONTINENTAL asumirá solamente los costos que, por concepto de hospitalización, sean requeridos, dentro de los límites del respectivo servicio de asistencia por enfermedad o accidente, hasta 7 días posteriores al fin de Vigencia del Voucher, o hasta que se haya agotado el monto máximo de cobertura del servicio específico, o hasta que el médico tratante dé de alta al Titular.

**NOTA:** Se excluye cualquier otro costo de carácter médico.

La Central de Asistencias de CONTINENTAL le pedirá al Titular, al momento de brindar atención, la copia de su pasaporte de forma electrónica. Adicionalmente, se solicitará el boleto o documentos de transporte, que demuestren la fecha de salida de su país de residencia permanente y la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia. CONTINENTAL podrá solicitar otros documentos que sirvan de soporte para la validación de cada caso particular.

Fin de vigencia: El Titular mantiene su condición como tal, hasta la fecha final de vigencia establecida en el Plan/Voucher adquirido. A partir de tal fecha, se perderá derecho alguno para acceder a los servicios asistenciales de CONTINENTAL. Se perderá también cualquier derecho a reclamación o solicitud de reembolso respecto a eventos que se originaron de forma posterior a la fecha de fin de vigencia.

### **3.2 Extensión de Vigencia de un Plan/Voucher**

Si El Titular tuviese que extender su viaje, por suscitarse un evento repentino y extraordinario, podrá solicitar que le sea emitido 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 activo.
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 Plan/Voucher, se considerarán como Periodo de carencia y se presentará una exención de responsabilidad para CONTINENTAL, respecto a la prestación de los servicios de asistencia para El Titular.
3. Para casos COVID 19, se debe tener en cuenta que el Periodo de carencia será de 15 días a partir de la emisión del nuevo Plan.
4. Que el Voucher sea autorizado por CONTINENTAL y emitido por el agente emisor del primer Voucher, detallando los días adicionales de viaje.
5. Que el pago sea hecho en las oficinas del agente autorizado para el momento de la nueva emisión.
6. Cualquier nuevo Plan de asistencia en viaje, y su correspondiente Voucher o comprobante emitido en las condiciones referidas en esta cláusula, no podrán ser utilizados bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que ya hubieran surgido durante la vigencia del primer Voucher, o que sean anteriores a la vigencia del nuevo Plan, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por CONTINENTAL o por terceros.
7. Toda asistencia médica generada durante la Vigencia del primer Plan/Voucher, pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la Vigencia del segundo Voucher/Plan y, por lo tanto, no será asumida por CONTINENTAL.

Los servicios, montos o tiempos de cobertura establecidos en los Planes/Vouchers de CONTINENTAL NO son acumulables. Se opera bajo los límites establecidos en cada servicio y de acuerdo con las Condiciones Generales aquí establecidas.

## 4. Obligaciones de El Titular

En todos los casos, para la obtención de los servicios de asistencia, El Titular deberá:

**1.** Notificar a la Central de Asistencias, a título propio, o por intermedio de una tercera persona, cualquier circunstancia que requiera de una de nuestras asistencias. Lo anterior, dentro de las primeras 72 horas, tras haberse producido el evento que dio origen a la solicitud de asistencia. No notificar dentro de este lapso, implica la pérdida automática de los derechos de El Titular a reclamar o solicitar indemnización alguna. Se exceptúa el caso que corresponde a travesía en cruceros, ya que si se presenta una emergencia en la que El Titular hubiese recibido asistencia a bordo, la notificación a la Central de Servicio, deberá ser efectuada dentro de las 24 horas siguientes, tras desembarcar de la nave.

Si El Titular no llegase a notificar la solicitud de asistencia dentro del tiempo estipulado, o si la condición de riesgo vital no fuere justificada, a criterio del Departamento Médico de la Central de Asistencias, teniendo en cuenta el informe médico resultante de dicha emergencia, CONTINENTAL tendrá la opción unilateral de pagar al centro médico que atendió el caso, el equivalente al costo que hubiese supuesto asumir un procedimiento de asistencia ordinario, y hasta un tope máximo de US\$300 (trescientos dólares americanos), o bien reembolsarle dicha cantidad tope a El Titular, en caso que este hubiese asumido directamente el pago.

En caso de una situación en donde la vida de El Titular esté en riesgo o amenazada debido a un accidente o condición médica real y comprobable, El Titular, o en su defecto un tercero, deberá acudir al centro médico más cercano, para procurar el tratamiento necesario, con la obligación ineludible de informarlo a la Central de Asistencia CONTINENTAL, en el transcurso de las siguientes 72 horas tras haber ocurrido el evento. Por otro lado, si El Titular sufriera alguna emergencia que lo obligue a permanecer en un estado de inconsciencia profundo o coma, y a su vez no contase con un Tercero que informe la emergencia a la Central de Asistencia CONTINENTAL, el tiempo máximo para dar aviso por dicha emergencia a CONTINENTAL será de siete (7) días. El Titular acepta que CONTINENTAL se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que se estimen necesarias, para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios y como medio de prueba, en caso de que existan controversias con respecto a la asistencia prestada.

**2.** Solicitar y obtener la autorización de la Central de Asistencias antes de incurrir en cualquier gasto aplicable a servicios que se encuentran contemplados en el Plan de Asistencia contratado con CONTINENTAL. En los casos en donde no se haya solicitado la autorización a la Central de Asistencia, ni se haya obtenido la misma, no se procederá con reembolso alguno, ni se dará derecho a reclamo.

**3.** Aceptar y acatar las instrucciones suministradas por la Central de Servicio, frente a los servicios de asistencia cubiertos en el Plan contratado. Si se presenta el caso, El Titular deberá consentir la repatriación a su país de origen, cuando según opinión médica, su estado sanitario lo permita y lo requiera.

**4.** Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso que se presenta como base para la prestación del servicio de asistencia, así como todos los comprobantes originales de gastos que sirven de soporte para eventual reembolso por parte de CONTINENTAL. De ser necesario, se deberá proveer toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la Central la evaluación del caso reportado.

**5.** En todos aquellos casos en que CONTINENTAL, o el Proveedor a cargo de la prestación del servicio de asistencia, lo requieran, El Titular deberá otorgar las autorizaciones para revelar

su historia clínica (conocida en algunos casos como Record Release Form) y así poder completar el escrito que será enviado por el centro de asistencia. Asimismo, El Titular autoriza a CONTINENTAL, o a sus proveedores, a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales, tanto del exterior como del país de residencia, con el objetivo de poder evaluar y, eventualmente, decidir sobre la aplicabilidad de restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes, o respecto a la afección que haya dado origen a la asistencia.

**6.** En los casos de internación médica 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 o servicios afines que le cubran dichos gastos. En consecuencia, de ser este el caso, y de 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. CONTINENTAL asumirá, de ser procedente, los gastos ocasionados hasta el monto máximo del deducible que establezca la póliza de seguros o similar.

## 5. Obligaciones de CONTINENTAL

CONTINENTAL deberá dar cumplimiento a los servicios contemplados en las presentes Condiciones Generales, de conformidad con las asistencias comprendidas en el Plan contratado y de acuerdo con la vigencia del Voucher/Plan. Se recomienda consultar las exclusiones generales contenidas en el este documento.

## 6. Edades de cobertura

El Titular podrá hacer uso de los servicios de contratados hasta las 00:00 horas del día de su aniversario según el Plan contratado. A manera de ejemplo: se considera que una persona tiene 70 años hasta el día anterior a cumplir 71.

- **Planes Anuales Multiviaje:** En su configuración básica, brinda cobertura a menores de 71 años. Este tipo de Planes pueden ser contratados para cubrir a personas entre 71 y 84 años (84 años + 365 días), mediante el pago de un 50% adicional sobre el valor básico del Plan, exceptuando la categoría SUMMIT.
  - **Plan Cruise y Tours:** La edad mínima permitida es 1 año y hasta menores de 75 años.
  - **Larga Estadía:** Se cubre a menores de 70 años.
  - **Planes Estudiantiles:** Se cubre a menores de 45 años.
- Servicio adicional de cancelación, interrupción o reprogramación de viaje: Se cubre desde 1 año y hasta menores de 75 años.

## 7. Moneda y límites / topes de servicio

**Moneda:** Las asistencias ofrecidas por CONTINENTAL, así como sus límites máximos de servicio, están relacionados en el Plan/Voucher contratado en dólares americanos o euros, según corresponda.

**Límites / Topes de servicio:** 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 respecto a la prestación de los servicios asistenciales, durante el periodo de vigencia del Plan/Voucher, podrá exceder el monto máximo total estipulado en cada uno de los beneficios

servicios complementarios de adquisición opcional, aplicables a los Planes Anuales Multiviaje, referidas a enfermedades preexistentes o crónicas.

Si uno o más servicios de asistencia asumidos por CONTINENTAL llegasen a sobrepasar el tope de asistencia en el Plan contratado por El Titular, este deberá asumir el excedente.

En caso de un evento catastrófico en el que se produzca la afectación de múltiples titulares, el monto máximo a cubrir para todos los perjudicados, no podrá exceder los CINCO MILLONES DE DÓLARES (US\$5.000.000), independientemente que las protecciones a dichas personas provengan de un Plan grupal o individual.

## 8. Validez geográfica

- **Internacional:** La cobertura geográfica será de carácter mundial o exclusivamente por Europa, dependiendo del Plan/Voucher adquirido. En todo caso, se excluye para efectos de cobertura el país de residencia habitual de El Titular, entendiéndose en este caso, que dicho país es el territorio desde el cual se originó el viaje y que figura de forma documentada con el transportista encargado al exterior.

Los Planes con cobertura específica en la Comunidad Europea conceden a El Titular el derecho a recibir asistencia en cualquier otro país (menos en el de residencia permanente), si El Titular permaneciera más del 50% de su viaje en dicho territorio.

- **Nacional: Aplica de forma exclusiva para territorios que ofrezcan esta modalidad de cobertura.**

Los servicios asistenciales para Planes CONTINENTAL con alcance y validez dentro del país de emisión del Plan/Voucher, se prestarán dentro de los límites territoriales del mismo y teniendo en consideración la distancia en kilómetros que más adelante se especifica, respecto a la ubicación habitual de residencia de El Titular y solo cuando este se encuentre de viaje. En todos los casos de asistencia brindada dentro del país de emisión del Plan/Voucher, 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 prepagada 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.

Kilómetros de distancia a tener consideración para la prestación de los servicios de asistencia:

- México: 75 kilómetros
- Colombia: 100 kilómetros

Nota: CONTINENTAL tendrá derecho a exigir a El Titular el reembolso inmediato de todos los gastos indebidamente efectuados, en caso de haberse abonado dicho monto por algún servicio atendido. El monto máximo global de gastos médicos dentro del país de emisión será el indicado en su Plan/Voucher.

## 9. Nuestros beneficios y servicios

A continuación, podrás conocer por grupos, el detalle y alcance de nuestras asistencias.

## 9.1 Beneficios Médicos

**1.- Gastos médicos por accidente o enfermedad no preexistente:** es una asistencia que se brinda en casos en los que se presente un cuadro de enfermedad repentina o lesiones derivadas de un accidente, y que no corresponde a una patología diagnosticada con anterioridad a El Titular. Esta asistencia comprende:

- **Consultas médicas:** Se habilitarán dependiendo de la naturaleza, gravedad o urgencia, las asistencias se prestarán a criterio de la Central de Servicio, en el hotel, en el domicilio de alojamiento o en un consultorio médico cercano a la ubicación en donde se encuentre El Titular.
- **Atención por especialistas:** Se habilitará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL. Se podrá prestar por parte de especialistas en el área en donde se encuentre El Titular, o por el médico tratante de la Central de Servicios. Esta asistencia se presta en los consultorios médicos de dichos especialistas y no a domicilio, por regla general.
- **Exámenes médicos complementarios:** Únicamente cuando sean indicados por el médico tratante, y hayan sido previamente autorizados por el Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL.

**Nota:** La cobertura para casos de COVID 19, está contemplada dentro del beneficio de gastos por enfermedad no preexistente, hasta los topes indicados en cada Plan, excepto en los Planes Receptivos de Larga Estadía.

**2.- Gastos médicos por enfermedad preexistente:** Como regla general, si El Titular padeciera de una enfermedad preexistente a crónica, al inicio de su viaje al exterior, incluso cuando esto no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, CONTINENTAL queda automáticamente exenta de prestar los servicios a su cargo y que se encuentren relacionados en el Plan de Asistencia adquirido. En todo caso, CONTINENTAL reconocerá a El Titular exclusivamente el costo de la primera consulta clínica, en la que se determine la preexistencia de la enfermedad, en aquellos Planes y casos que así lo prevean, y hasta por las cantidades que se determinan en el Plan o Voucher respectivo. Cualquier otra consulta, tratamiento o procedimiento no será cubierto.

**3.- 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 en que se incurran por dicha hospitalización, hasta el monto máximo que cubre el Plan de Asistencia contratado. Dichos gastos incluyen:

- **Internaciones:** De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad, se procederá a la internación de El Titular en el centro sanitario más próximo al lugar en donde este se encuentre, cuando sea indicado formalmente por el médico tratante y siempre bajo aprobación de la Central de Asistencias de CONTINENTAL.
- **Intervenciones quirúrgicas:** Se procederá a brindar cobertura en los casos de emergencia en donde se requieran en forma inmediata tratamientos de esta naturaleza, y en donde estos no puedan ser postergados hasta el retorno de El Titular a su país de origen, siempre y cuando se cuente con previa autorización del 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 con la repatriación de El Titular, quien está obligado a aceptar estas condiciones. En caso de rechazarse la repatriación, El Titular perderá todos los servicios otorgados por su Plan CONTINENTAL.

Específicamente, la alternativa de repatriación sanitaria se activará en los siguientes casos: tratamientos de larga duración, cirugías programadas o cirugías no urgentes.

- **Terapia Intensiva y Unidad Coronaria:** Se procederá a brindar cobertura 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.

**4.- Gastos para medicamentos recetados:** CONTINENTAL solo se hará cargo de los gastos de medicamentos que sean recetados por el Departamento Médico de la Central de Asistencias, hasta los montos establecidos en los toques del Plan contratado. En todo caso, este beneficio se entiende incluido dentro de los Beneficios Médicos del Plan. Los desembolsos realizados por El Titular para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Asistencias serán reintegrados dentro de los límites del servicio.

**NOTA:** En aquellos casos en donde El Titular hubiese comprado insumos medicinales, pero no haya reportado el evento dentro del plazo indicado, CONTINENTAL con el suministro de la fórmula, receta o informe médico que indique la enfermedad sufrida por El Titular, y las facturas o comprobantes de compra, reintegrará e iniciará el proceso de reembolso del total de los gastos cuando este regrese a su país de origen. Se recomienda no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, ya que la no presentación de estos resultará en el no reembolso de los gastos.

**5.- Médico virtual o telefónico:** El Titular podrá recibir orientación médica a través de llamada telefónica y/o videollamada (sujeto a disponibilidad), con un profesional de la salud. Se brindará información básica sobre qué hacer para tratamiento de síntomas y se determinarán, de acuerdo con la severidad del caso, los pasos a seguir.

**6.- Telemedicina pre y post viaje (15 días antes y después):** Es un servicio médico telefónico para emergencias, que CONTINENTAL otorga a El Titular que haya comprado un Plan de Asistencia con cobertura mayor a US\$ 30.000 (treinta mil dólares americanos). Es un servicio con una duración máxima de 30 minutos con el profesional asignado.

#### **A TENER EN CUENTA SOBRE LOS SERVICIOS DE ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA O POR VIDEOLLAMADA:**

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. El médico que realice la orientación será un profesional en medicina general y, por tanto, antes de dar inicio al servicio, se informará a El Titular sobre el alcance de la orientación. En todo caso, CONTINENTAL solicitará la autorización de El Titular, para llevar a cabo la atención y grabación de la consulta, ya fuera por video o voz y, en caso de que El Titular lo requiera, se entregará copia o resumen de la comunicación.

Este servicio podrá ser solicitado en cualquier momento del día, todo el año, en cualquier ubicación geográfica, siempre y cuando se tenga recepción de señal telefónica o conexión estable a internet. Se aclara que se trata de un servicio de medios, más no de resultados y que es obligación de El Titular, cuando los síntomas persistan, acudir a una cita presencial por su cuenta, por lo que ni el médico involucrado en la orientación, ni CONTINENTAL, se harán responsables por las determinaciones que tome El Titular tras haber concluido el servicio.

Si bien el servicio irá acompañado de un protocolo de seguimiento posterior a la atención, este no incluye un programa completo para tratamientos, medicamentos o controles

periódicos. Se aclara que ni CONTINENTAL ni su red de proveedores médicos tienen relación alguna con los procesos de las entidades prestadoras de salud (EPS) o entidades de medicina prepagada. Por lo anterior, ni CONTINENTAL ni sus aliados de servicio, emitirán incapacidades, licencias o fórmulas médicas en relación con el servicio de telemedicina. Ni CONTINENTAL, ni quienes actúen bajo su nombre para la prestación del servicio descrito, asumirán el valor de medicamentos, exámenes o tratamientos que le sean indicados a El Titular en la llamada.

**7.- Gastos médicos por complicaciones de embarazo:** Se brindará asistencia para eventos exclusivamente por emergencias que se presenten durante el viaje y solo hasta la semana 28 de gestación.

**8.- Gastos odontológicos por emergencia:** De acuerdo con los límites de cobertura establecidos, CONTINENTAL se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una situación de emergencia, debido a un trauma, accidente o infección. El servicio se limita únicamente al tratamiento del dolor y /o a la extracción de la pieza dental comprometida por infección o trauma. El Titular deberá hacer entrega de la historia clínica completa, para poder efectuar cualquier reclamo originado en una asistencia médico-odontológica. No cumplir con este requisito facultará a CONTINENTAL a denegar la reclamación presentada.

**9.- Gastos de hotel por convalecencia:** CONTINENTAL cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en el Plan/Voucher adquirido por El Titular, por un tiempo máximo de 5 (cinco) días. Lo anterior, siempre y cuando El Titular haya estado internado en un hospital al menos 7 (siete) días y que, a su salida, deba obligatoriamente guardar reposo, de acuerdo con lo establecido por el médico tratante, y de común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Asistencias. El reposo deberá ser aprobado por los médicos de la Central de Asistencias y los gastos cubiertos solo contemplan el costo de la habitación.

**10.- Gastos de cuarentena en hotel por COVID 19:** Cuando El Titular sea diagnosticado con COVID 19, y le sea ordenado aislamiento sanitario en un hotel, CONTINENTAL cubrirá los gastos de alojamiento, hasta un máximo de 14 (catorce) días y hasta el monto máximo establecido en Plan/Voucher adquirido.

No se contemplan gastos de alimentación, telefonía, bebidas y afines, ni costos de exámenes o pruebas de detección de COVID 19. Los gastos de hotel solo cubren las noches adicionales que El Titular no hubiese reservado y/o pagado, respecto a su plan original de alojamiento. Estos gastos operan en forma de reembolso a El Titular, previa autorización de la Central de Asistencias de CONTINENTAL. Si fuesen dos o más los Titulares afectados por COVID 19, y estos estuvieran compartiendo la misma habitación, el servicio de obertura se aplicará como si se tratase de una sola persona.

**11.- Traslado médico por emergencia:** En caso de emergencia o de urgencia, y si la Central de Asistencias lo considerase necesario, se organizará el traslado de El Titular al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad, incluyendo, pero no limitando, a ambulancias, Aero ambulancias y transportación en vehículos de toda especie. Queda igualmente establecido que, incluso para los casos de tratamientos y cirugías que ocurren en casos catalogados como urgencia o emergencia, el traslado deberá ser previamente solicitado y autorizado por la Central de Asistencias de CONTINENTAL. El no cumplimiento de esta norma exime a CONTINENTAL de proceder con el traslado.

En el caso supuesto en que fuere necesario el traslado de El 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. Para esto, se debe presentar el comprobante o factura para efectos de reembolso.

**12.- Repatriación médica:** Cuando el Departamento Médico de la Central de Asistencias y el médico tratante autoricen y estimen necesario efectuar el viaje de repatriación sanitaria de El Titular a su país de origen, este será efectuado haciendo uso de una aerolínea comercial, en un vuelo regular y con acompañamiento médico o de enfermería, si fuese necesario. Este servicio está sujeto a disponibilidad de asientos y al monto de máximo de cobertura.

Se entiende por repatriación médica, el traslado de El Titular a su país de permanencia regular, cuando este se encuentre enfermo o accidentado. Este servicio aplica desde el lugar en el que se encuentra en el exterior, hasta el aeropuerto de la ciudad origen que figura en el Plan/Voucher adquirido. Solamente el Departamento Médico de CONTINENTAL podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula.

La repatriación médica no es un servicio de evacuación en caso de pandemias o epidemias que sean detectadas o que surjan repentinamente en los países de destino de El Titular.

En caso de que El Titular y/o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación sin solicitar la aprobación previa del Departamento Médico de CONTINENTAL, todos los gastos y consecuencias de dicha acción, se ejecutarán por cuenta exclusiva de El Titular o de sus familiares y/o acompañantes, sin derecho a reembolso ni reclamo ante CONTINENTAL. CONTINENTAL se hará cargo del pago de las diferencias por cambios de ticket/pasaje aéreo. Los gastos por esta prestación serán computados a cuenta del monto límite de gastos por concepto de traslado y repatriación indicado en el recuadro de beneficios. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de CONTINENTAL desde el lugar de internación hasta su lugar de residencia con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de rueda, caminador, etc.

**13.- Repatriación funeraria:** En caso de que El Titular fallezca, estando este en el extranjero y durante la vigencia de un Plan/Voucher, CONTINENTAL organizará y asumirá los costos de la repatriación funeraria desde el exterior, tomando a su cargo lo siguiente:

- Féretro simple. Obligatorio para el transporte internacional.
- Trámites administrativos.
- Transporte del cuerpo, por el medio que se considere más conveniente, hasta el primer lugar de ingreso al país de residencia regular de El Titular.

Se asumirán los costos hasta el tope máximo del Plan/Voucher adquirido por El Titular. 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 de El Titular fallecido, ni cubrimiento de gastos de cremación en el país de destino. Este servicio se presta incluso si El Titular falleciese a causa de una enfermedad preexistente, salvo por causa de un evento no excluido en las Condiciones Generales.

**14.- Traslado de familiar por hospitalización de El Titular:** En caso de que la hospitalización de un Titular, viajando solo y no acompañado, fuese superior a 5 (cinco) días, CONTINENTAL se hará cargo de un pasaje aéreo en clase turista para un familiar de compañía. En caso de que el Plan/Voucher de El Titular lo contemple, CONTINENTAL cubrirá los gastos de hotel del familiar acompañante hasta un máximo de US\$80 (ochenta dólares americanos) diarios, por hasta 7 (siete) días, o hasta que se produzca el alta de El Titular.



Servicio sujeto a disponibilidad de pasajes aéreos en clase turista. Se aclara que CONTINENTAL solo se hará cargo de los gastos correspondientes a hospedaje simple. Los gastos de restaurante, lavandería, telefonía, minibar y servicios afines quedan totalmente excluidos.

**15.- Asistencia médica por práctica de deportes recreativos:** Comprende la atención médica para accidentes ocurridos durante la práctica de un deporte de forma recreativa, y no en casos de competencia, profesional o aficionada.

No se brinda cobertura en casos de práctica deportiva peligrosa o extrema.

La cobertura de práctica deportiva aplica a los deportistas profesionales, miembros de una federación deportiva oficial o de un equipo profesional, siempre y cuando todos los integrantes de la práctica o competencia estén protegidos por un Plan/Voucher de asistencia CONTINENTAL internacional específico.

**16.- Asistencia psicológica:** Consiste en un servicio de apoyo psicológico telefónico, habilitado 24 horas, para El Titular que, a causa de una repatriación médica, el fallecimiento de un familiar o una catástrofe natural, hayan sido afectados durante su viaje. Este servicio, se presta como apoyo psicológico en momentos que puedan generar fuerte tensión emocional. En ningún caso, sustituye la atención directa del psicólogo o del psiquiatra de El Titular, por lo que no debe utilizarse para establecer un diagnóstico o iniciar un proceso de automedicación.

**17.- Segunda opinión médica:** El Titular, estando en el exterior, podrá solicitar una segunda opinión médica en el extranjero, para que se estudie la información procedente de su historia clínica y se emita un informe respectivo entorno al caso particular. Este servicio es aplicable, siempre cuando a El Titular se le diagnostique una enfermedad como fatal, incurable o que implique una condición de gravedad para su calidad de vida. Aplica también en casos en los que un tratamiento propuesto, acarree un elevado riesgo vital.

Este servicio podrá ser solicitado una única vez dentro de la vigencia del Plan/Voucher. El servicio también incluye los gastos de envío de la historia clínica y el costo cobrado por el(los) profesional(es) médico(s) para estudiar el caso.

## 9.2 Beneficios en viaje

**18.- Compensación por pérdida de equipaje aéreo:** En estos casos se indemnizará a El Titular, hasta el monto establecido por la aerolínea, teniendo en cuenta que este no debe superar el tope máximo de cobertura establecido en el Plan contratado.

Para la activación de esta asistencia, rigen los términos y condiciones afines y aplicables a los especificados para los equipajes perdidos por líneas aéreas. Se debe tener en cuenta que:

1. Se debe notificar a la línea aérea y a la Central de Asistencias de CONTINENTAL del hecho, dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia del evento de extravío.
2. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo comercial de itinerario regular y de carácter internacional así como vuelos domésticos internacionales. 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.
3. El equipaje tuvo que ser debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión; y que este haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho de la terminal. CONTINENTAL, no indemnizará a los Titulares de un Plan, por la pérdida de equipaje de mano, de cabina o cualquier otro equipaje que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea, y haya sido transportado en la bodega del avión.

4. La pérdida del equipaje tuvo que haber ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado al personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado, y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el trayecto aéreo.
5. La aerolínea debió haberse hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del equipaje y tuvo que haber pagado de manera efectiva a El Titular, la indemnización prevista por ella.
6. La compensación se limitará a una sola unidad de equipaje, que llegase a faltar en forma definitiva y completa. Las indemnizaciones serán siempre por concepto de pérdida de equipaje completo. Ni CONTINENTAL, ni sus compañías aliadas de seguros y reaseguros, no indemnizarán los faltantes parciales de equipaje. Para activar la asistencia, el equipaje debe corresponder a un solo Titular damnificado. En el caso de que el equipaje faltante estuviera registrado a nombre de varios Titulares, la compensación será dividida proporcionalmente entre los mismos, siempre que se incluyan los correspondientes números de billetes/tickets de cada uno como soportes.
7. En caso de que la aerolínea ofreciera a El Titular como indemnización la posibilidad de optar entre recibir un monto de dinero, aceptar uno o más boletos de avión o cualquier otro medio compensatorio, CONTINENTAL abonará a El Titular la compensación económica correspondiente y complementaria por el extravío de su equipaje, tan pronto como El Titular haya elegido una de las alternativas establecidas por el operador aéreo.
8. CONTINENTAL intervendrá en calidad de intermediario facilitador, entre la aerolínea transportadora y El Titular, por lo tanto, no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de la pérdida del equipaje, ni de la búsqueda de este. 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 llegar a no permitir la intermediación de CONTINENTAL.
9. Las indemnizaciones por concepto de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país en donde se adquirió el Plan de Asistencia CONTINENTAL. Al aceptar estas Condiciones Generales, El Titular a ser indemnizado acepta que se le descuenten los valores correspondientes a gastos bancarios y financieros resultantes de la transacción indemnizatoria.

**NOTA:** El servicio no opera en casos en donde el equipaje fue extraviado durante el transporte terrestre entre aeropuertos y lugares a de alojamiento/domicilio. CONTINENTAL, no indemnizará a El Titular, cuando este no haya recibido la indemnización por parte de la aerolínea. Las demoras de equipaje no tienen derecho a indemnización alguna bajo este servicio en particular.

**En caso de pérdida de equipaje, ten en cuenta estas instrucciones:**

1. Inmediatamente después de confirmar la pérdida de equipaje, comunícate con la aerolínea o la persona responsable en el área de reclamo de equipaje (generalmente se encuentra en el área de bandas de entrega de equipaje). Deberás solicitar y completar el formato P.I.R. (Reporte de Irregularidad de Propiedad/ Property Indemnity Report). Una vez lo diligencias, exige una copia y guárdala para tu registro.
2. Comunícate con la Central de Asistencias CONTINENTAL dentro de las 24 horas siguientes, tras haber ocurrido la pérdida del equipaje. Deberás informar sobre el P.I.R. y su contenido.
3. Deberás suministrar a nuestro equipo:
  - A. La copia del formulario P.I.R. (o del reclamo oficial por pérdida de equipaje) entregada por la aerolínea o el personal autorizado.
  - B. Copia de tu documento de identificación o pasaporte.
  - C. Copia del Plan CONTINENTAL adquirido.
  - D. Soporte original del recibo de indemnización por parte de la línea aérea (cheque o comprobante de pago) y pasajes aéreos.

**19.- Compensación por pérdida de equipaje en crucero:** En estos casos la compensación será en forma complementaria a la misma suma que hubiese pagado la naviera, hasta el tope especificado en el Plan adquirido. A los efectos del proceso de pago de la compensación, aplican las normas establecidas o análogas para los casos de pérdida de equipaje aéreo en lo aplicable y exigido por la Central de Emergencias de Continental.

**20.- Compensación por demora de equipaje:** CONTINENTAL compensará a El Titular, cuyo Plan de Asistencia así lo establezca, los gastos suscitados en la adquisición de elementos de aseo personal y prendas de vestir. El Titular deberá presentar a CONTINENTAL los comprobantes originales de las compras realizadas, y estos deben corresponder a compras realizadas durante el tiempo de demora en la entrega de su equipaje. Este servicio se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las 6 (seis) horas siguientes al arribo del vuelo, y en casos en donde se haya hecho la notificación a CONTINENTAL dentro de las 24 horas siguientes tras reportarse la demora por parte de la aerolínea transportadora. La Central de Asistencias de CONTINENTAL será la que autorice a su criterio si se puede o no proceder con el proceso de compensación.

En caso tal de que el equipaje sea declarado como perdido totalmente por parte de la compañía aérea y esta proceda a indemnizar a El Titular, CONTINENTAL restará del monto, el total reembolsado por los gastos de la presente asistencia por demora de equipaje. Lo anterior, por concepto de "Compensación por pérdida de equipaje". Este servicio opera por reembolso, previa autorización de la Central de Asistencias y se rige por los tiempos establecidos en los trámites de reembolso.

**21.- Compensación por daño de equipaje:** Si el equipaje de El Titular llegase a sufrir daño alguno, en el que los elementos de su interior quedasen expuestos, CONTINENTAL compensará la suma indicada en el Plan contratado. Aplica también en casos de violación de cerraduras en los que se produzca el mismo efecto.

Para hacer efectivo este servicio, se debe verificar que el daño haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que debió ser entregado a El Titular al desembarcar. Adicionalmente, el caso debe ser informado a la Central de Asistencias de CONTINENTAL, dentro de las 72 horas siguientes, tras haber ocurrido el suceso. El Titular deberá presentar a CONTINENTAL, el comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea o la naviera, juntos con los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje.

**22.- Orientación para casos de extravío de documentos o equipaje:** CONTINENTAL asesorará a El Titular para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, así como en caso de pérdida de documentos de viaje y/o tarjetas de crédito. CONTINENTAL brindará instrucciones para que El Titular interponga los denuncios respectivos, tramite la recuperación de sus pertenencias y/o pueda gestionar la reexpedición de sus documentos.

**23.- Pérdida de pasaporte:** CONTINENTAL compensará a El Titular el monto de reposición por la pérdida o hurto de su pasaporte en un viaje internacional, hasta el límite establecido en el Plan adquirido.

Para hacer efectivo este servicio, el evento debe ser informado a la Central de Asistencias de CONTINENTAL dentro de las 72 horas siguientes, tras haber ocurrido. El Titular, en cualquier caso, deberá presentar a CONTINENTAL, el comprobante de la denuncia otorgado por las autoridades oficiales pertinentes, tanto del país de origen como del país en donde ocurrió o detectó el hecho. El Titular debe tener en cuenta que los gastos de reposición de pasaporte le serán reembolsados, solo si el trámite de reposición del documento se realiza en el país de destino, es decir, en el exterior, y no en su país de origen.

**24.- Pérdida de conexión:** si El Titular llegase a perder la conexión de un vuelo o tren con destino internacional, y/o vuelos o trayectos en tren directos al exterior, CONTINENTAL asumirá, hasta los límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades a la aerolínea o empresa de trenes respectiva, por la emisión, re-emisión o compra de nuevos tiquetes, así como pagos por concepto de alimentación, llamadas y hotel. Siempre deberá tenerse en cuenta el límite de cobertura de esta asistencia en el Plan/Voucher adquirido.

**Este servicio no se habilitará si se presentan los siguientes casos:**

1. Cancelación o demora de vuelo por parte de la aerolínea.
2. Cancelación o demora de viaje en tren por parte del operador ferroviario.
3. Si la pérdida de conexión se produce con la misma aerolínea. Solo se activará si la pérdida o demora de conexión es provocada por una aerolínea diferente a la encargada de dar continuidad al trayecto.
4. Eventos contemplados en las exclusiones de estas Condiciones Generales.

**NOTA:** Se debe tener presente que este servicio también opera dentro del país de residencia regular, siempre y cuando se trate de un evento de conexión para salida internacional, en una ciudad diferente a la de residencia permanente, salvo que los vuelos de conexión internacional se originen a menos de 100 kilómetros de distancia de la ciudad en la que El Titular reside.

El Titular deberá informar a CONTINENTAL sobre la pérdida de conexión, el mismo día en que sucedió el hecho. El Titular deberá comunicarse desde el aeropuerto o terminal de trenes en donde se originó el hecho.

**25.- Pérdida de embarque en crucero:** Cuando El Titular no hubiese podido embarcar en la fecha y hora de zarpe inicial programada de su crucero, por causa de un retraso de más de 6 (seis) horas en su vuelo de conexión, CONTINENTAL se hará cargo del costo de un ticket de avión de ida, desde el aeropuerto más cercano al puerto de embarque, hasta el aeropuerto más próximo al siguiente puerto de parada del crucero contratado. Este servicio se prestará a modo de reembolso, tras la presentación de los debidos comprobantes y reclamación ante la aerolínea transportadora. Debe tomarse la precaución necesaria que la naviera autorice el embarque en ese puerto y el Titular cumpla con los requerimientos necesarios de inmigración para embarcar en el siguiente puerto.

El ticket contemplado en el servicio solamente aplica para clase turista de una línea aérea de tipo comercial y está sujeto a disponibilidad.

**26.- Gastos por vuelo demorado o cancelado:** Si El Titular, estando en el exterior, reporta a CONTINENTAL un retraso en su vuelo de más de 6 (seis) horas consecutivas, respecto a la hora programada inicialmente por el operador aéreo, o si se presentase una cancelación del vuelo, CONTINENTAL reintegrará a El Titular los gastos de hotel, alimentación y comunicaciones efectuadas, hasta el tope máximo establecido en el Plan/Voucher contratado. Se debe tener en cuenta que los gastos deben estar dentro de la ventana de tiempo en la que se presente la demora o cancelación.

En todo caso, El Titular deberá notificar a la Central de Asistencias sobre esta situación dentro de las 72 horas siguientes, tras ocurrido el hecho de demora o cancelación. El servicio aplica, siempre y cuando la aerolínea no haya dado solución a El Titular, y en casos en donde esta no haya efectuado compensación alguna para gastos de hotel o de alimentación, en el tiempo de afectación. Siempre se deberá presentar a CONTINENTAL, los soportes originales de los gastos, junto con el certificado de la compañía aérea, en el que se pueda evidenciar la demora o cancelación. Si el motivo de la demora o cancelación del vuelo de El Titular corresponde a causas climáticas, CONTINENTAL no asumirá los gastos de reembolso generados por este hecho.

**NOTA:** El Titular podrá optar por la modalidad anteriormente descrita o por acceder al servicio por vuelo demorado para acceso a salas VIP Blue Access de CONTINENTAL. No podrán activarse ambos servicios. Es responsabilidad de El Titular elegir el de su preferencia.

**Blue Access – Acceso a salas VIP por vuelo demorado**

Para Titulares de Planes de Asistencia de más de US\$ 30.000 (treinta mil dólares americanos), CONTINENTAL pone a disposición el servicio Blue Access, de acceso a salas VIP por vuelo demorado, en las siguientes condiciones:

1. El servicio aplica por retrasos de vuelo de más de 3 (tres) horas.
2. Solo aplica para clientes compradores de los siguientes territorios: México, Colombia, Chile, Panamá, Costa Rica, Guatemala, Nicaragua, República Dominicana, El Salvador, Argentina, Uruguay, Paraguay, Ecuador, Bolivia y Perú.
3. Blue Access otorga ingreso a salas VIP alrededor del mundo para Titulares compradores de los territorios anteriormente mencionados.
4. Blue Access indicará a El Titular qué salas VIP en los aeropuertos cubiertos por el Plan de Asistencia, se encuentran disponibles para acceso. CONTINENTAL no concederá acceso a salas que no estén cubiertas en Blue Access. El Titular deberá consultar la disponibilidad en el sistema, una vez haya completado el registro.
5. El Titular deberá registrar el vuelo de inicio de su viaje, máximo 2 horas antes del inicio del mismo, e incluir los datos solicitados por CONTINENTAL, en la dirección web de Blue Access, indicada en el Voucher adjudicado. Esta información también será remitida en un correo de bienvenida que CONTINENTAL enviará a El Titular, si su plan aplica a este beneficio complementario.
6. CONTINENTAL monitoreará de forma automática, los vuelos registrados en su plataforma Blue Access, 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 superior a 3 (tres) horas.
7. El Titular obtendrá de CONTINENTAL a través de la plataforma Blue Access, un código de acceso que este podrá enseñar a los encargados de la sala VIP seleccionada, con el objetivo de acceder a la misma. El Titular, en todo caso, deberá estar atento a las indicaciones suministradas por Blue Access, para gestionar el ingreso a dichas salas.
8. Este beneficio solo aplica para máximo 8 personas, mismas que deben figurar en el Plan de Asistencia contratado. CONTINENTAL no emitirá códigos de acceso para personas que no estén cubiertas con los servicios de Planes Asistenciales elegibles para Blue Access.
9. El Titular podrá registrar en Blue Access máximo 4 vuelos por viaje. Este viaje debe corresponder al viaje cubierto por un Plan de Asistencia vigente.

En caso de dudas sobre este servicio, contactar a nuestra Central de Asistencias en los canales indicados en las presentes Condiciones Generales (capítulo 2).

**27.- Gastos por cancelación anticipada de viaje o interrupción de este:** Sin costo adicional, CONTINENTAL obsequia a los Titulares de planes que así lo establezcan, un seguro de cancelación anticipada, que aplica para un viaje contratado, siempre y cuando este no haya iniciado y este se encuentre pagado en su totalidad. De igual forma, dicho seguro cubre casos en los que se produzca la interrupción de un viaje iniciado, que amerite el retorno de El Titular a su país de residencia permanente, producto de un evento de fuerza mayor. CONTINENTAL cubrirá hasta el tope máximo de cobertura, las penalidades por cancelar anticipadamente o interrumpir un viaje que haya sido contratado con una agencia de viajes, con un tour operador, con una naviera debidamente acreditada y cuyas Condiciones Generales de cancelación o interrupción sean públicamente conocidas. Esta cobertura cubre los siguientes conceptos y hasta los topes máximos contratados:

1. Tours.
2. Paquetes turísticos.
3. Excursiones.
4. Boletos aéreos.
5. Boletos de tren
6. Cruceros.

**NOTA:** La edad mínima para la aplicación de este beneficio es de 1 año y la máxima de 70 años. En forma excepcional, y solamente en caso de fallecimiento de un Titular cuya edad se encuentre entre los 71 años y menos de 85 años cumplidos, CONTINENTAL otorgará el servicio aquí establecido. Si El Titular llegase a acordar con la empresa de turismo, aerolínea o de cruceros cualquier tipo de arreglo, en el que, en vez de ser aplicadas las penalidades

respectivas, se otorgue a este un crédito para viajar a futuro o posponer la salida en fecha ulterior, El Titular perderá automáticamente la cobertura ofrecida.

**El Titular, para obtener la cobertura citada, deberá cumplir con lo siguiente:**

1. Dar aviso a la Central de Asistencias en un máximo de 72 horas, luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación o interrupción.
2. Se deberá presentar toda la documentación que CONTINENTAL considere pertinente para evaluar la cobertura de este servicio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara, y se dé fe del motivo de cancelación o interrupción del viaje (informe médico, partida de defunción y afines), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
3. En el caso de cancelación anticipada, salvo en el caso de los Planes Anuales, El Titular deberá haber contratado el Plan de Asistencia dentro de las 72 horas siguientes en que se contrató el paquete turístico y/o crucero. En el caso de los Planes Anuales, el paquete turístico o de crucero, deberá haberse adquirido por lo menos con 45 días de anticipación a cada viaje que se hubiese programado y pagado totalmente. Esto, teniendo en cuenta que no se puede estar dentro del periodo de penalidades publicado por la agencia de viajes, operadora de turismo o naviera.
4. En el caso de interrupción de un viaje contratado, una vez iniciado el itinerario y estadía de El Titular en el exterior, CONTINENTAL procederá siempre y cuando se haya dado inicio a la aplicación efectiva de penalidades de cancelación por parte de los prestadores de los servicios pre-contratados y pagados. Se deberán entregar los soportes que reflejen una pérdida total o parcial del precio pagado a uno o más operadores.

**Para casos de cancelación de un viaje en crucero, antes de su inicio, El Titular deberá:**

1. Notificar de inmediato su decisión a la naviera por escrito y obtener por parte de ésta un comprobante que indique de forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal y en donde figure la imposibilidad de iniciar el viaje de crucero en el barco y en la fecha originalmente contratados.
2. Obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad, efectivamente aplicada a su contrato de crucero en particular y el monto del reembolso, si fuese el caso. Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a CONTINENTAL en forma clara, la causal o causales que ocasionaron la cancelación del viaje. Esta causa o causas deberán estar cubiertas por el Plan de Asistencias y se deberá enviar a la Central de Asistencias, toda documentación aplicable, para eventual comprobación por parte de CONTINENTAL y gestión de reembolso, de ser procedente.

**Causas justificadas para la activación de este servicio:**

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente de El Titular, un familiar en primer grado de consanguinidad o cónyuge, entendiéndose por enfermedad grave, una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencias, imposibilite a El Titular para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal en un proceso judicial que será celebrado en las fechas previstas para el viaje en crucero.
3. Daños ocurridos en el domicilio, lugar de trabajo o afines de El Titular, por causa de incendio, robo, hurto o por estragos ocasionados en desastres naturales. Lo anterior, requiriendo de manera ineludible la presencia de El Titular.
4. Cuarentena médica como consecuencia de un suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado, con fecha posterior a la contratación del Plan de Asistencia.
6. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.

**7.** Si la persona que ha de acompañar a El Titular en el viaje es también poseedora de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que El Titular y esta se ve obligada a cancelar el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende como persona acompañante a aquella que compartirá el mismo camarote de crucero con El Titular, o sea esta familiar en primer grado de consanguinidad o cónyuge.

### **Cancelación por COVID 19:**

En caso de que El Titular deba cancelar de forma definitiva su viaje no iniciado, a causa de COVID 19, CONTINENTAL asumirá el valor de las penalidades aplicadas por las navieras, tour operadores, hoteles y/o operadores aéreos. Esto, hasta por un monto máximo de US\$500. Cabe aclarar que en caso de que el cliente re programe su viaje, no tendrá derecho a esta cobertura. No se pagarán penalidades cobradas por las navieras, tour operadores, hoteles y/o operadores aéreos, en caso de reprogramación de viaje.

Para acceder al servicio, el cliente deberá presentar la prueba de COVID 19, con resultado positivo, y la respectiva certificación médica emitida por la entidad de salud a la que se encuentre afiliado El Titular. No se aceptarán certificados de médicos particulares.

## **9.3 Beneficios aplicables en todo momento**

**28.- Obsequio de una licencia de protección anual y antifraude Blue Cyren:** CONTINENTAL otorgará a El Titular que haya comprado un Plan de Asistencia con cobertura mayor a US\$ 30.000 (treinta mil dólares americanos), una licencia anual Blue Cyren, de protección digital para: **1 correo electrónico, 1 dispositivo móvil y 1 tarjeta de crédito.**

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. CONTINENTAL informará a los Titulares que adquieran un Plan de Asistencia con este beneficio, sobre la ruta de registro en Blue Cyren, y les hará entrega del código único de autenticación para activar la licencia anual.

**29.- Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar:** Si El Titular tuviera que retornar a su país de residencia habitual, por causa del fallecimiento de un familiar de primer grado de consanguinidad o cónyuge, allí residente, CONTINENTAL tomará a su cargo el costo extra que acarree la reemisión de un nuevo pasaje en clase turista, o la modificación en el itinerario, de acuerdo con la penalidad establecida por la aerolínea. Esta asistencia, deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

El Titular deberá presentar a CONTINENTAL el certificado de defunción respectivo y el documento oficial en donde conste el parentesco. Este servicio opera bajo la modalidad de reembolso, por lo que también deberá presentarse el soporte emitido por la aerolínea en donde figure el valor extra aplicado.

**30.- Regreso anticipado por emergencia en el domicilio:** En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de El Titular, mientras este se encuentre de viaje, CONTINENTAL tomará a su cargo el costo extra que acarree la reemisión de un nuevo pasaje en clase turista, o la modificación en el itinerario, de acuerdo con la penalidad establecida por la aerolínea.

Se prestará el servicio siempre y cuando la aerolínea aplica penalidad a El Titular, es decir, no se habilitará la asistencia, si el operador aéreo, de forma gratuita, modifica el itinerario de El Titular. En todo caso, se deberá presentar a la Central de Asistencias de CONTINENTAL, el soporte original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las 72 horas siguientes, tras ocurrido el evento.

**31.- Asistencia legal por accidente de tránsito:** CONTINENTAL se hará cargo de los gastos de honorarios que ocasione la defensa civil, criminal o penal de El Titular, si a este se le llegase a imputar responsabilidad por un accidente de tránsito. Lo anterior, de acuerdo con los topes de cobertura establecidos en el Plan/Voucher adquirido.

**32.- Transmisión de mensajes urgentes:** Si El Titular lo llegase a necesitar, CONTINENTAL transmitirá los mensajes urgentes y justificados, que se encuentren relacionados con cualquiera de los eventos que son objeto de los servicios contemplados en estas Condiciones Generales.

Dichos mensajes solamente se prestarán mientras el Titular se encuentre en el exterior, dirigido a familiares y entidades vinculadas a servicios o eventos relacionados con las emergencias, siniestros o causas de fuerza mayor que afecten al Titular. La transmisión de mensajes se presta sin compromiso alguno para Continental con respecto a las responsabilidades resultantes de las gestiones con terceros y familiares contactados, de manera que en caso de controversias o conflictos, queda liberada de cualquier responsabilidad al respecto.

**33.- Transferencia de fondos para fianza legal:** Durante el viaje, en caso de que El Titular se encuentre en una situación de necesidad urgente e imprevista, CONTINENTAL asumirá el costo que cobre la empresa o entidad remitente de los fondos al extranjero para efectos de fianza legal, haciendo los trámites que sean necesarios para que dichos fondos puedan ser transferidos oportunamente a dicho Titular, en el país donde se encuentre. Los fondos por transferir deben ser provistos por familiares, amigos o conocidos de El Titular y entregados a CONTINENTAL para la gestión del proceso.

Este beneficio solo se podrá activar una sola vez, sin importar el de validez del Plan de Asistencia. El monto máximo de envío estará determinado en el Plan de Asistencia respectivo de El Titular.

**34.- Traslado de ejecutivo sustituto por hospitalización de El Titular:** Si El Titular, estando en un viaje internacional de negocios, llegase a ser internado por una emergencia médica grave que le impida dar continuidad a sus compromisos laborales, CONTINENTAL se hará cargo del pasaje en clase turista de la persona que sea designada por su empresa en condición de sustituto. También se cubrirán gastos de hotel hasta un máximo de US\$80 (ochenta dólares americanos) diarios, durante máximo 5 (cinco) días.

**35.- Línea de información 24 horas:** Desde el momento de su adquisición y hasta su vencimiento, El Titular de un Plan CONTINENTAL, podrán pedir a la Central de Asistencias, información relativa a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

**36.- Concierge 24/7:** Este servicio aplica para los Planes CONTINENTAL que lo incluyan. Se encuentra disponible 24 horas al día, todo el año. Consiste en la consecución de información sobre entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos, reservaciones para obras de teatro y cualquier otra 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.

**37 y 38.- Acompañamiento de Menores de 15 Años y Acompañamiento de Mayores de 75 Años:** Si un Titular viajara como única compañía de personas menores de 15 (quince) años o de mayores de 75 (setenta y cinco) años, siendo estos también Titulares de un Plan de Asistencia CONTINENTAL vigente, CONTINENTAL gestionará el desplazamiento de dichas personas hasta el domicilio habitual en su país de origen, por el medio que se considere más adecuado a criterio de CONTINENTAL. Lo anterior, si El Titular acompañante quedase imposibilitado a causa de una enfermedad o accidente.



El Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL constatará las condiciones del hecho y determinará si el caso es procedente.

#### 9.4 Beneficios para mascotas

**39.- 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:

1. Transporte en cabina, en los casos que aplique o transporte de carga viva.
2. Transporte en bodegas de avión presurizadas y ventiladas.
3. Elección del contenedor o guacal para la mascota según requisitos.
4. 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.

**40.- 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, todo el año. 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, siempre y cuando El Titular se encuentre en el exterior.

**Nota:** 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.

**41.- 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 a este un auxilio bajo la modalidad de reembolso, hasta el tope de cobertura establecido en su Plan/Voucher, para cubrir los gastos del servicio exequial que conlleve este hecho.

El Titular deberá remitir a la Central de Asistencias de CONTINENTAL los soportes de los gastos asumidos para el procedimiento con su mascota, en un término no mayor a 30 (treinta) días calendario, contados a partir de ocurrido el evento, de lo contrario, no se prestará atención alguna. El pago se efectuará en un término de 10 (diez) días calendario, desde la presentación correcta y completa de los documentos requeridos.

#### 9.5 Seguros

A los efectos pertinentes a las coberturas de seguros previamente citadas en estas Condiciones Generales, las cuales se otorgan sin costo alguno a los Titulares, han sido contratadas con compañías de seguros y cuyas pólizas generales se encuentran en nuestras oficinas a su disposición.

Adicionalmente, CONTINENTAL ofrece sin costo adicional para El Titular, un seguro de accidentes personales (Muertes y pérdidas orgánicas), que opera bajo las mismas condiciones de cobertura de

Plan/Voucher, respecto a días de vigencia. La póliza de seguro aplicable a este efecto está en poder de CONTINENTAL y a disposición de El Titular.

**Para conocer los detalles de cobertura del seguro:**

- Seguro aplicable a Planes adquiridos en Colombia. Ver Anexo A.
- Seguro aplicable a Planes adquiridos en México. Ver Anexo B.
- Seguro aplicable a Planes adquiridos en el resto del mundo. Ver Anexo C.

**Designación de beneficiarios:**

En todo caso, la designación de los beneficiarios se realizará conforme a lo estipulado por la ley. No se podrá modificar y CONTINENTAL actuará de acuerdo con lo establecido en la jurisdicción del país de emisión del Plan/Voucher.

**9.6 Upgrades (servicios complementarios)**

El Titular tendrá la opción de adquirir adicional y conjuntamente, pero no por separado, servicios asistenciales adicionales a los establecidos para cada Plan de Asistencia de CONTINENTAL, mediante el pago de un monto extra con respecto al precio base del Plan.

**A. Beneficio adicional Preexistencias médicas**

A excepción y solamente cuando El Titular incluyera por compra, el beneficio o suplemento de asistencia médica por enfermedad preexistente, CONTINENTAL asumirá los cargos por las asistencias médicas derivadas de tal condición del Titular, hasta un máximo del monto determinado en el respectivo plan.

Para tener derecho a la adquisición y disfrute del referido beneficio anterior, El Titular deberá comprobar que la condición que sufre en forma preexistente y crónica, se ha mantenido demostradamente estable por lo menos durante los seis (6) meses anteriores a la compra del Plan/Voucher que lo incluya, entendiéndose dentro de las enfermedades que la ocasionan enfermedades incurables, no contagiosas o que funcionalmente produzcan un desorden orgánico, el cual obligue a El Titular a cambiar su modo de vida.

Dentro de las mismas enfermedades se incluyen la hipertensión, diabetes, mellitus, patologías renales, enfermedades del colágeno, enfermedades de degeneración osteoarticulares, enfermedades autoinmunes, patologías psiquiátricas y todas aquellas diagnosticadas en o durante los seis (6) meses anteriores y que pueda ser demostrado mediante un certificado de historia clínica legalmente válido, y al cual se le pueda demostrar que se le ha hecho seguimiento médico por lo menos en dos (2) ocasiones durante dicho lapso anterior a la compra del voucher/plan, en donde conste el presente beneficio específicamente.

**Documentos requeridos en caso de una asistencia internacional:**

1. Antecedentes clínicos autorizados por una institución o personal médico debidamente certificado en el país de origen, que muestre los últimos dos (2) exámenes médicos, durante los seis (6) meses anteriores a la compra del voucher, referentes a la patología declarada preexistente, cuya autenticidad pueda ser certificada, y cuyo contenido respalda la ausencia de cambios en el curso normal de la enfermedad.
2. Pruebas de laboratorio, imágenes diagnósticas y herramientas de diagnóstico de apoyo, relevantes para la patología declarada como preexistente.

3. Información de contacto válida con respecto al tratamiento de médicos o instituciones durante el último año, para validar la información proporcionada sobre la patología declarada como preexistente.

**Exclusiones de esta cobertura:** ver la sección correspondiente más adelante.

**Obligaciones de El Titular:**

1. El Titular deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por CONTINENTAL y tomar todos los medicamentos como forma prescrita y necesaria.
2. Si El Titular sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, renales, enfermedad pulmonar crónica y / o enfermedad hepática crónica, deberá consultar con su médico personal en su país de origen, y antes de iniciar el viaje, afín de obtener una certificación confirmatoria por escrito, de que está en condiciones de viajar por todo el lapso de días protegidos, por el medio de transporte elegido, en el destino(s) elegido(s) y que la condición de su paciente no representa un inconveniente para participar y desarrollar todas las actividades programadas en dicho viaje.

**Montos máximos de cobertura por Plan para el servicio adicional Preexistencias médicas:**

Aplicará el monto correspondiente según el Plan.

| TIPO DE BENEFICIO | TRAVELER          | GLOBAL              | TOTAL               | CONSUL              | MAXIMUS             | SUPREME              | PRESTIGE             | SUMMIT               |
|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Preexistencias    | USD<br><b>500</b> | USD<br><b>1.500</b> | USD<br><b>3.000</b> | USD<br><b>3.000</b> | USD<br><b>5.000</b> | USD<br><b>10.000</b> | USD<br><b>10.000</b> | USD<br><b>10.000</b> |

**NOTA:** En el caso de los **Planes Anuales Multiviaje**, el monto máximo de este servicio complementario será de diez mil dólares (US\$10.000), y cubrirá todo el lapso de vigencia del Plan y no por viaje.

**B. Beneficio adicional Futura mamá**

Continental cuenta con un beneficio o upgrade, que podrá ser adquirido para mujeres embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. Para proceder a la adquisición de este beneficio adicional a un plan CONTINENTAL, se debe solicitar una certificación del médico ginecólogo/obstetra de la Titular donde indique la capacidad de esta para hacer el viaje sin riesgo aparente. 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.

**Exclusiones particulares para este beneficio:**

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

**Montos máximos de cobertura por Plan para el servicio adicional Futura mamá:**

Aplicará el monto correspondiente según el Plan.

| TIPO DE BENEFICIO | TRAVELER          | GLOBAL              | TOTAL               | CONSUL              | MAXIMUS             | SUPREME              | PRESTIGE             | SUMMIT               |
|-------------------|-------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Futura mamá       | USD<br><b>500</b> | USD<br><b>1.500</b> | USD<br><b>3.000</b> | USD<br><b>3.000</b> | USD<br><b>5.000</b> | USD<br><b>10.000</b> | USD<br><b>10.000</b> | USD<br><b>10.000</b> |

### C. Beneficio adicional Práctica deportiva

Proporciona cobertura para los siguientes deportes practicados en forma recreativa (modalidad aficionado): Ski/snowboard y deportes de invierno practicado dentro de las instalaciones de regulación en pistas reglamentarias de acceso controlado; ski acuático; pesca en aguas costeras; gimnasia artística; submarinismo; kayaking nivel 3 y 4, hockey de campo, patinaje sobre hielo, paseos a caballo, ciclismo en pistas, maratones, hockey en patines, canotaje.

Para los Planes Por Viaje (Corta Estadía) y Anuales Multiviaje, el monto máximo que alcanzará el beneficio adicional en caso de accidentes ocasionados en la práctica de estos deportes, será el cien por ciento (100%) del monto máximo que por asistencia médica, en caso de accidente, contemple el Plan adquirido por El Titular, teniendo en cuenta la vigencia del Plan y no por evento.

### D. Beneficio adicional Cancelación, reprogramación o interrupción multicausa de viaje

**NOTA:** Solo válido exclusivamente para planes internacionales Corta Estadía.

#### Condiciones Particulares:

1. Este beneficio solo puede ser adquirido por Titulares que hayan obtenido un Plan/Voucher de CONTINENTAL, siendo un complemento de este. El beneficio adicional está vinculado a la fecha de emisión del Plan/Voucher, y finaliza por completo a la fecha final de la validez o vigencia de este.
2. En el caso de boletos o pasajes aéreos en aerolíneas comerciales, 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 con el motivo de la cancelación.
3. En el caso de boletos aéreos de aerolíneas comerciales no emitidos, pero incluidos en paquetes turísticos y/o grupos, el Plan/Voucher, 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.
4. 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 el beneficio.
5. **No podrá adquirirse este beneficio adicional para viajes que inicien a más de 365 días de su compra.**
6. **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.

Se rige por las Condiciones Particulares del mismo y solo en forma supletoria por las Condiciones Generales del Plan/Voucher CONTINENTAL.

Este mismo es aplicable exclusivamente a los Planes por Viaje (Corta Estadía) internacionales.

- **Titulares:** Son las personas naturales que adquieran el presente servicio complementario, con el fin de protegerse en sus viajes internacionales. En el caso de viajes familiares y/o grupales, que comparten el mismo viaje, es importante que cada integrante adquiera el beneficio.
- **Beneficiarios:** Inicialmente es El Titular del Plan/Voucher de asistencia CONTINENTAL que contrató el servicio complementario. En caso de fallecimiento, lo serán sus herederos legítimos, salvo si El Titular hubiere manifestado su voluntad en cuanto a la designación de sus beneficiarios específicamente por escrito a CONTINENTAL, antes del inicio del viaje.
- **Monto del beneficio individual:** Corresponde al valor contratado según la opción seleccionada. En caso de compra de boletos aéreos, cruceros o paquetes turísticos pagados en moneda diferente a la moneda oficial del país emisor del Voucher, el monto será el equivalente al valor en esa moneda multiplicado por la tasa de cambio comprador del Sistema de Administración Tributaria a la fecha de emisión del Voucher en el país de origen.

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), sea cual 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 antes mencionadas.

En cuanto a los grupos. Se consideran grupos cuando la fecha de compra se realiza el mismo día, son itinerarios similares, servicios turísticos similares, 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:
  - Reprogramación del viaje: inicia desde el momento de emisión del Plan/Voucher y hasta la fecha de vigencia del mismo.
  - Cancelación de viaje: inicia desde el momento de emisión del Plan/Voucher y termina en forma automática al momento de iniciar el viaje.
  - 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. Su vigencia termina en la fecha de vencimiento del Plan/Voucher adquirido.
- **Activación del beneficio:** El beneficio suplementario adquirido por El Titular se activa de la siguiente forma:
  - Cancelación de 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.
  - 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.
  - Interrupción del 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 72 horas de ocurrir una de las causales cubiertas por el servicio complementario mientras El Titular se encuentre en el exterior.

### Condiciones de contratación:

CONTINENTAL, compensará 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 para que se dé esta contratación son:

- a.** Que El Titular haya emitido y pagado su Plan de Asistencia CONTINENTAL, siempre que el o los servicios contratados no se encuentre en períodos de cargos por cancelación. En caso de que un crucero, paquete o tour sea contratado estando en cargos de cancelación:
  - I.** CONTINENTAL solamente reintegrará el monto no penalizado por la naviera u operador turístico.
  - II.** 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.
  - III.** Que la información del evento activador del beneficio a la central de asistencia de CONTINENTAL, ya sea informado 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.
  - IV.** Cuando El Titular haya pagado con anticipación los costos de transporte, alojamiento, matrículas, 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.
  - V.** En caso de interrupción solo se tomarán a cargo los servicios no iniciados por El Titular. Para cualquiera de los casos mencionados, se reconocerá a El Titular hasta el límite contratado indicado en el Plan/Voucher, los gastos adicionales en que incurra por motivos de multas y sanciones generadas por 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.
  - VI.** Además, es condición obligante que El Titular haya adquirido y pagado el Plan/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 del Plan/Voucher CONTINENTAL, lo que ocurra primero, y que dicho Plan/Voucher tenga una vigencia igual o mayor a la duración total del viaje contratado.
- b.** Cuando la reprogramación, cancelación o interrupción de viaje se produzca por los motivos de las causales 13, 14, 15, 16 y/o 17 (especificadas más adelante), a la suma a pagar por concepto de indemnización se le deducirá el diez por ciento (10%) a cargo de El 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.
- c.** Las condiciones para dicho pago en el país de origen son las siguientes:
  - 1.** Que El Titular haya emitido y abonado su Plan/Voucher CONTINENTAL siempre que el servicio no se encuentre en cargos de cancelación. En caso de que un crucero, tour o paquete sea contratado estando en cargos de cancelación, se reintegrará solamente el monto no penalizado por la naviera u operador turístico.

2. CONTINENTAL tomará a cargo la penalidad cuando el crucero, tour o 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 y un proveedor.
3. Que la cancelación del viaje sea informada a la Central de Asistencia de CONTINENTAL al menos 24 horas antes de la fecha de inicio del mismo, ya sea por El Titular, algún familiar o bien la agencia emisora del Plan/Voucher.
4. En caso de cancelar después de este período aplicarán solamente las condiciones de la cancelación expresadas en los incisos 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 y 12.
5. La reprogramación, interrupción o cancelación del viaje debe ser consecuencia de una de las causales relacionadas a continuación.

#### **Causales que activan el servicio adicional sin deducible:**

1. Muerte de El 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 de El 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 impida la acción de caminar por sí mismo, generando un estado de postración en El Titular y por lo tanto, imposibilite la iniciación y/o continuación del viaje.
2. Muerte o internación hospitalaria por más de 3 (tres) días por accidente o enfermedad no preexistente del cónyuge, padre(s), hermano(s) o hijo(s) de El 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. La enumeración es taxativa y no enunciativa y que a juicio del Departamento Médico de CONTINENTAL imposibilite a El Titular iniciar el viaje en la fecha consignada en el Plan/Voucher.
3. Convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal que le imposibilite viajar en la fecha consignada en el Plan/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 (se excluye cuarentena por COVID 19).
6. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional o Provincial.
7. Recepción por entrega en adopción de un niño.
8. Atención de emergencia por parto de la Titular o del cónyuge y/o compañera permanente de El 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 48 horas antes de la salida.
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 de El Titular en el crucero, tour o paquete contratado se viese obligada a anular el viaje por la cancelación de El Titular 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 de El 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 de El Titular emitido por CONTINENTAL.
13. Cancelación de boda de titulares

### **Causales que activan el servicio adicional con un deducible del 10%:**

- 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 de El Titular presentando certificado de egreso e ingreso laboral comprobable.
- 16.** No aprobación 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).

### **Requisitos para acceder al pago del beneficio:**

El Titular, bajo pena de nulidad del servicio complementario, deberá entregar a CONTINENTAL una carta original firmada, indicando los motivos que dan origen a la cancelación, interrupción o reprogramación del viaje. A este documento, adicionalmente, deberá adjuntar los siguientes elementos necesarios:

- 1.** 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.
- 2.** Fotocopia del pasaporte, con los requisitos legales de vigencia correspondientes para el viaje contratado.
- 3.** Plan/Voucher CONTINENTAL donde se compruebe la adquisición del servicio complementario de Cancelación, interrupción o reprogramación.
- 4.** Facturas y recibos originales 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.
- 5.** 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.
- 6.** 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.
- 7.** En caso de defunción se deberá entregar una copia debidamente legalizada del certificado respectivo.
- 8.** Constancia del vínculo familiar entre las personas reclamantes o beneficiarias.
- 9.** 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.
- 10.** A requerimiento de CONTINENTAL, copia de la visa de entrada al país de destino.
- 11.** 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.
- 12.** Cualquier otro que a criterio de CONTINENTAL sea necesario para verificar la procedencia del reclamo.

### **Reembolsos:**

CONTINENTAL gestionará ante el asegurador correspondiente, el resarcimiento a El Titular en la misma moneda en que este hubiera pagado el viaje, en un acuerdo con la información que aparezca en los recibos y documentos oficiales otorgados por la agencia. De existir impedimentos legales para efectuar los pagos en moneda extranjera, estos se efectuarán en moneda local, tomando como cambio oficial el del día anterior al pago.



CONTINENTAL se reserva la facultad de verificar con los prestadores de los servicios contratados correspondientes, toda la información recibida.

## 10. Planes especiales

CONTINENTAL cuenta con Planes Especiales que operan en Condiciones Particulares.

### 10.1 Plan Familiar

CONTINENTAL brinda a sus clientes la posibilidad de adquirir Planes de Asistencia para todos los integrantes de un mismo grupo familiar, abonando solamente el precio correspondiente a algunos de ellos. Los precios y condiciones de comercialización aplicables a esta modalidad de Plan pueden variar según el tipo y vigencia del Plan adquirido, el destino del viaje y la cantidad de integrantes del grupo, conforme a información disponible.

Cuando se hayan adquirido Planes CONTINENTAL de esta categoría, todos y cada uno de los topes monetarios estipulados en el Plan/Voucher y condiciones particulares, serán de aplicación conjunta para todos los integrantes del grupo familiar, con la única excepción de casos de asistencia médica brindada en Europa, para los cuales los topes monetarios estipulados en el Voucher serán de aplicación individual.

En virtud de lo anterior, salvo la única excepción indicada, 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. De igual forma, cuando los planes adquiridos bajo esta modalidad incluyan alguno de los seguros previstos en las presentes Condiciones Generales, todos y cada uno de los topes monetarios estipulados para cada riesgo en el Plan/Voucher elegido y adquirido, serán de aplicación conjunta para todos los integrantes del grupo familiar. En virtud de ello, en caso de siniestro, la compañía aseguradora abonará la indemnización que corresponda proporcionalmente entre los miembros de dicho grupo.

### 10.2 Plan Cruise

Es un plan dirigido a personas que adquieren viajes en cruceros. Las condiciones y términos que a continuación se presentan, aplican exclusivamente a El Titular adquirente de un Plan Cruise, en sus diferentes modalidades. Se brinda protección frente a eventos justificados que pudiesen ocurrir en forma súbita e inesperada, y que ocasionen la decisión de El Titular de cancelar su crucero internacional, siempre y cuando este hubiese contratado y pagado en su totalidad dichos servicios. Se debe tener en cuenta que estos servicios de viaje tienen que ser contratados con una empresa de cruceros directamente o por intermedio de una agencia de viajes o mayorista de turismo, debidamente autorizada.

Todos los servicios de asistencia restantes en el exterior que se incluyen en los Planes Cruise, se rigen por las Condiciones Generales que aplican a todos los Planes de Asistencia CONTINENTAL.

#### **Servicio de cancelación justificada para un viaje de crucero contratado:**

CONTINENTAL ofrece los Planes Cruise, los cuales incluyen gratuitamente un seguro de cancelación justificada. CONTINENTAL cubrirá hasta el tope de cobertura específica de cada Plan Cruise adquirido por El Titular, si las penalidades le fuesen aplicadas por una empresa de cruceros internacional debidamente constituida y reconocida legalmente, como consecuencia que El Titular

decida cancelar unilateralmente su viaje, antes de la fecha programada de partida del crucero. Esta indemnización o reembolso, en ningún caso podrá ser mayor al monto máximo contratado y estipulado en el Plan/Voucher de El Titular. Es obligatorio al momento de la compra del Plan Cruise, declarar el precio total del pasaje en crucero, con el objetivo de determinar los diferentes cargos no reembolsables que establece como tal la empresa de crucero, de conformidad con sus Condiciones Generales, respecto a la cancelación de viajes.

A todos los efectos de este beneficio indemnizatorio o reembolso referido al crucero como tal, se excluye cualquier otro elemento de viaje (tickets aéreos, hoteles, tours y afines), incluso cuando estos hayan sido adquiridos por medio de la naviera. Se excluyen expresamente de este servicio y por tanto excluyen de responsabilidad total a CONTINENTAL. CONTINENTAL no se hará cargo de cualquier tema de tipo financiero relacionado con el viaje de El Titular, como planes de pago por cuotas, pagos con tarjetas de crédito, y similares. Estos ítems se rigen solamente por las estipulaciones previstas en el servicio de cancelación de viaje de estas Condiciones Generales.

### **Aplicabilidad del servicio de cancelación justificada del Plan Cruise:**

Para ser acreedor de este servicio de cancelación justificada, El Titular del Plan/Voucher, debe comprar el mismo, teniendo en cuenta uno de los siguientes escenarios:

- A.** Contratar el Plan y haber pagado totalmente el viaje de crucero a la naviera o a la agencia operadora respectiva, en forma debidamente documentada, siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades establecidas y publicadas por la empresa de cruceros en sus manuales, catálogos y/o página de internet.
- B.** Que se haya comprado el Plan al momento o posteriormente al depósito de reserva de la cabina de crucero, de conformidad con la política de la naviera respectiva, y antes del pago final del precio contratado. En consecuencia, solamente se tendrá derecho al servicio de indemnización, si la cancelación justificada se debe solo y exclusivamente al fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente que amerite la hospitalización de El Titular. Se entiende por enfermedad grave, una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL, imposibilite a El Titular para iniciar el crucero en la fecha contratada originalmente (no aplican el resto de las causales indicadas más adelante). Una vez efectuada la compra de un Plan Cruise, la misma no podrá ser anulada o reembolsada por ningún motivo.

### **Procedimiento en caso de una cancelación justificada de viaje en crucero:**

- 1.** El Titular deberá notificar de inmediato su decisión por escrito a la empresa de cruceros, directamente o por intermedio del mismo canal de compra de dicho viaje, y obtener de esta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal y de la imposibilidad justificada de iniciar el viaje de crucero en el barco y fecha originalmente contratados.
- 2.** El Titular deberá notificar a la Central de Asistencias de CONTINENTAL y a la empresa de crucero en un plazo máximo de 24 horas, luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación justificada.
- 3.** El Titular deberá obtener de la empresa de cruceros las Condiciones Generales de contratación de su crucero, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicaciones de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado.
- 4.** Deberá obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero particular y el monto del reembolso si fuere el caso.
- 5.** Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a CONTINENTAL en forma clara y dando fe, que la causal o causales que ocasionaron la cancelación del viaje en crucero corresponde o corresponden a las cubiertas por el Plan Cruise adquirido.
- 6.** Se deberá enviar a la Central de Asistencias, toda dicha documentación para su eventual comprobación por parte de CONTINENTAL, y posterior reembolso, de ser procedente.

### **Causales justificadas de cancelación de un viaje en crucero dentro del Plan Cruise:**

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente de El Titular, de familiar en primer grado de consanguinidad o del cónyuge de El Titular. Se entiende por enfermedad grave, una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencias de CONTINENTAL, imposibilite al Titular para iniciar el crucero en la fecha contratada originalmente.
2. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
3. Daños ocurridos en el domicilio, lugar de trabajo o afines de El Titular, por causa de incendio, robo, hurto o por estragos ocasionados en desastres naturales. Lo anterior, requiriendo de manera ineludible la presencia de El Titular.
4. Cuarentena médica como consecuencia de un suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado de El Titular, con fecha posterior a la contratación y pago total del Plan de Asistencia.
6. Convocatoria de emergencia de El Titular para prestación de servicio militar, médico o público.
7. Si la persona que ha de acompañar a El Titular en el viaje, es también poseedora de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que El Titular y esta se ve obligada a cancelar el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende como persona acompañante a aquella que compartirá el mismo camarote de crucero con El Titular, o sea esta familiar en primer grado de consanguinidad o cónyuge.
8. Complicaciones severas del embarazo de El Titular.
9. Detección de una enfermedad grave en El Titular, no previamente diagnosticada y que se descubra posteriormente a la compra del Plan.
10. Epidemias o un desastre natural en la zona de residencia permanente del El 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 un grupo relacionado, y se produzca, por razones justificadas, la cancelación de un viaje contratado en crucero y a estos les sean aplicadas penalidades por la naviera, CONTINENTAL y su aseguradora indemnizarán como máximo global al grupo la suma de USD\$ 25.000 (veinticinco mil dólares americanos), asumiendo los Titulares cualquier excedente penalizado.

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el servicio de cancelación justificada, la vigencia de este comienza en el momento en que El Titular adquiera su Plan de Asistencia y finaliza en el momento de inicio del viaje en el crucero contratado.

### **10.3 Plan Tours**

CONTINENTAL ofrece el Plan Tours de asistencia a clientes que contraten paquetes turísticos, en sus distintas modalidades. Este tipo de Plan incluye gratuitamente un seguro de cancelación justificada y dicha póliza se suscribe con una empresa aseguradora legalmente establecida.

Las condiciones y términos que siguen a continuación, aplican exclusivamente a los Titulares adquirentes de más de un servicio relacionado con viajes al exterior, por intermedio de una agencia de viajes, mayoristas de turismo, tour operadores o afines, debidamente autorizadas para comercializar este tipo de productos. De esta forma, los Titulares adquirentes del Plan Tours, estarán protegidos en caso de que, por las distintas causas justificadas, ocasionen la decisión de El Titular de cancelar su viaje programado, y por ende los servicios internacionales adquiridos; pudiendo, por tal cancelación, ser objeto de la aplicación de penalidades preestablecidas y publicadas por los vendedores y prestadores de dichos servicios de viajes. Todos los restantes beneficios de asistencias en el exterior que se incluyen en los Planes Tours, se rigen por las Condiciones Generales que aplican a todos los planes de asistencia de CONTINENTAL.

### **Beneficio Tours de Cancelación Justificada de un viaje contratado:**

CONTINENTAL cubrirá hasta el tope de cobertura específica de cada Plan Tours adquirido por el Titular, las penalidades que le fuesen aplicadas por una empresa prestadora de servicios de viajes y turismo internacional reconocida, por cancelar anticipadamente El Titular un viaje contratado al exterior, hasta el monto máximo estipulado y declarado al momento de la compra de un Plan Tours.

Es obligatorio al momento de la compra del Plan Tours, declarar el precio total pagado de todos y cada uno de los servicios de viajes contratados y sus diferentes cargos no reembolsables por las empresas prestadoras de los mismos, los cuales estén sujetos a penalidad.

A todos los efectos de este beneficio, se entiende que aplica única y exclusivamente a la relación bilateral entre El Titular y cada uno de estos prestadores de servicios específicos declarados. Se encuentran comprendidos elementos 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 registrará 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, cualquier tema de tipo financiero relacionado con el viaje de El Titular, como planes de pago por cuotas, pagos con tarjetas de crédito y similares. Por lo anterior, se excluye de responsabilidad total a CONTINENTAL en casos de esta naturaleza.

### **Oportunidad para la compra:**

Para ser acreedor de este beneficio de Cancelación Justificada del Plan Tours, es preciso que El Titular del Plan/Voucher tenga en cuenta que:

- 1.** Solo tendrá vigencia la cobertura de Cancelación Justificada, cuando la contratación del servicio de viajes y 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 Tours, pero perderá El Titular esta cobertura puntual indemnizatoria, sin poder exigir reclamo alguno al respecto o reembolso del plan emitido.
- 2.** Las penalidades establecidas para cada uno de los servicios de viajes que fuesen protegidos deben haber sido publicadas por las empresas correspondientes en sus manuales, catálogos y páginas de internet de conocimiento público y de aplicación general.
- 3.** En aquellos casos de compra de servicio, una vez que hubiese iniciado el período de penalizaciones para dicho servicio de viaje en particular, quedará automáticamente excluido de la cobertura. En consecuencia, de no cumplirse esta condición imprescindible, se mantiene vigente el Plan Tours, pero perderá El Titular esta cobertura puntual indemnizatoria, sin poder exigir reclamo alguno al respecto o reembolso del Plan emitido.
- 4.** Una vez efectuada la compra de un Plan Tours, la misma no podrá ser anulada o reembolsada por ningún motivo.

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

- 1.** El Titular deberá notificar de inmediato su decisión por escrito a las empresas prestadoras de los diferentes servicios de viaje, directamente o por intermedio del mismo canal de compra, y obtener de estas un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal y sobre la imposibilidad justificada de iniciar el viaje en la fecha originalmente contratada.
- 2.** El Titular deberá notificar a la Central de Asistencias y a las empresas de servicios de viajes involucradas en un máximo de 24 horas, luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación justificada.
- 3.** El Titular deberá, además, obtener de las empresas de servicio de viajes las Condiciones Generales de contratación de sus servicios, en donde se indique claramente el procedimiento

de aplicaciones de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un servicio de viajes contratado y totalmente pagado.

4. El Titular deberá obtener de las empresas de servicios de viajes involucradas un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de servicios en particular, y el monto del reembolso, si fuese el caso.
5. Una vez obtenida la documentación anterior, El Titular deberá demostrar por escrito a CONTINENTAL, en forma clara y que dé fe, que la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje es de las cubiertas por el Plan Tours adquirido.
6. Se deberá 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 TOURS:**

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente de El Titular o de un familiar en primer grado de consanguinidad o cónyuge; entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Asistencias, imposibilite a El Titular para iniciar el viaje 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 hagan inhabitables la residencia habitual de El Titular o sus locales profesionales. Entiendo estos hechos como casos en los que se requiera de forma ineludible la presencia de El Titular.
4. Cuarentena médica como consecuencia de un suceso accidental.
5. Despido laboral comprobado a El 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 a El Titular en el viaje es también poseedora de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que El Titular y esta se ve obligada a cancelar el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente. Se entiende como persona acompañante a aquella que compartirá el mismo camarote de crucero con El Titular, o sea esta familiar en primer grado de consanguinidad o cónyuge.
8. Complicaciones severas del embarazo de El Titular.
9. Detección de una enfermedad grave en El Titular, no previamente diagnosticada y que se descubra posteriormente a la compra del Plan.
10. Epidemias o un desastre natural en la zona de residencia permanente del El 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 internacional y sean aplicadas penalidades por los prestadores de servicios de viajes, CONTINENTAL y su aseguradora indemnizarán como máximo global al grupo, la suma de USD\$25.000 (veinticinco mil dólares americanos), asumiendo los Titulares cualquier excedente penalizado.

Adquirido el Plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio de Cancelación 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 de viaje contratado.

## 11. Procesos de reembolsos

- CONTINENTAL se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y, en consecuencia, reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo con las presentes Condiciones Generales y montos establecidos en el Plan contratado o adjudicado.
- Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por CONTINENTAL, en el marco de aplicación de estas Condiciones Generales, serán abonados en dólares americanos o en moneda local, a opción de El Titular.
- Los comprobantes necesarios para determinar la procedencia del reembolso deberán incluir: facturas originales de los profesionales y/o centros médicos intervinientes en la asistencia con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso emitido por el establecimiento asistencial (en caso de internación), detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos (que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescritos por el profesional actuante en la ocasión).
- Independientemente de que no sean de carácter médico, El Titular deberá presentar todos los comprobantes necesarios para la respectiva verificación y análisis de la solicitud de reembolso.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

1. 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, la solicitud no será procedente.
2. 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, quien a su vez tendrá un plazo de treinta (30) días consecutivos para presentar la documentación faltante a esa primera entrega. La falta de entrega de dichos documentos faltantes en el lapso de la extensión produce la caducidad del reclamo en forma automática.
3. 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.
4. 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 de El Titular.
5. 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. Los cargos adicionales realizados por el banco de El Titular serán cubiertos por el mismo.

Para el caso específico de eventos 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 pueden corresponder con los facturados. Estos gastos serán reembolsados por CONTINENTAL contra la presentación de comprobantes fehacientes y hasta el límite indicado en su Plan/ Voucher.

Estos comprobantes deberán incluir: facturas originales de los profesionales y/o centros médicos intervinientes en la asistencia con clara indicación de diagnóstico, historia clínica, formulario de ingreso en caso de internación emitido por el establecimiento asistencial, detalle de prestaciones y facturas de farmacias con descripción de medicamentos adquiridos, que deberán ser coincidentes en calidad y cantidad con los prescritos por el profesional actuante en la ocasión.

## 12. Exclusiones

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

### 12.1 Exclusiones aplicables a todos los servicios y beneficios de los Planes Continental

1. El tratamiento médico y los medicamentos relacionados con enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del Plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no de El Titular, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje). CONTINENTAL no asumirá los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes, y se excluyen los medicamentos que sean de uso exclusivo para el tratamiento de enfermedades mentales, psíquicas o emocionales, incluso en los casos en los que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de CONTINENTAL.

Se aclara que CONTINENTAL solo atenderá aquellos casos de enfermedades preexistentes para los Titulares de Planes que contemplen beneficios de preexistencias específicas, y mientras se dé cumplimiento a las condiciones de dicha inclusión.

2. En caso de que se determine que el motivo del viaje fue el tratamiento en el extranjero para una condición crónica o preexistente.

3. No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación, cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales, en estas Condiciones Generales, salvo en planes que contemplen preexistencias.

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 específico, enfermedades producidas por ingestión de drogas, narcóticos, medicinas tomadas sin prescripción médica fehaciente, alcoholismo, etc.

5. 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.

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

7. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de empresa, intento o acción criminal o penal de El Titular, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.

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

**9.** Los tratamientos odontológicos de conductos, endodoncias, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones, se encuentran excluidos de los beneficios.

**10.** Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamiento, prácticas sencillas o participación activa o no en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además, quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, buceo, ala delatismo, kartismo, cuatrimotos, alpinismo, ski, football americano, fútbol, boxeo, canotaje, parapente, karate do, kung fú, judo, tiro al arco, tiro fusil, tejo, rappel, buceo, torrentismo, montañismo, escalada, puenting, atletismo, ciclismo, luge espeleología, skeleton, la caza de animales, bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes. salvo el plan al cual se haya agregado por adquisición adicional o upgrade, la asistencia específica allí determinada para la práctica deportiva, la cual solo cuentan con exclusión en los siguientes deportes: motociclismo, automovilismo, torrentismo, montañismo, escalada, puenting, luge, espeleología, skeleton, la caza de animales, bobsleigh, parapente, boxeo, karate do, kung fú, judo, tiro al arco, tiro fusil.

**11.** CONTINENTAL quedará eximida de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos, si el motivo del viaje de El 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, El Titular sufra un accidente o una enfermedad consecencial.

**NOTA IMPORTANTE:** Esta excepción no aplica en el caso de que El Titular obtenga su voucher y cobertura como parte de un Plan Corporativo, salvo cuando El Titular maneje sustancias peligrosas, trabajos bajo superficie o bajo el agua con tanques de oxígeno o escafandra. Tampoco aplica cobertura si hay trabajos con explosivos o eventos que deriven en accidente y en los que no se le hubiese proporcionado a El Titular las herramientas o utensilios de seguridad industrial básicos y necesarios para desarrollar la labor encomendada.

**12.** Los partos, abortos, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos y también todos los métodos anticonceptivos (incluyendo pastillas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar), salvo en los productos que contemplen la asistencia complementaria Futura Mamá. En todo caso no se cubren exámenes ni controles rutinarios.

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

**14.** El Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA), Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH), las enfermedades de transmisión sexual (ETS) y las infecciones de transmisión sexual (ITS) en todas sus formas, secuelas y consecuencias.

**15.** Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales y eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro que sea considerado como desastre.



- 16.** El Suicidio, el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte de El Titular y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte de El Titular.
- 17.** Los Eventos como consecuencia de todo tipo de actos de guerra, invasión, alteraciones del orden público, como protestas y manifestaciones, terrorismo en todas sus formas, rebelión, insurrección o poder usurpado.
- 18.** Los accidentes cuyo origen se deban a impericia, desacato a normas o procedimientos, negligencia, descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte de El Titular.
- 19.** Los gastos por concepto de segunda consulta médica, así como la solicitud unilateral de El Titular al prestador de servicios médicos y recibir los mismos sin haber solicitado y recibido previamente la autorización de la Central de Asistencias de CONTINENTAL.
- 20.** Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y/o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad es una preexistencia, tales como los exámenes de radiología, procedimientos Doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc.
- 21.** Gastos correspondientes a transportes públicos, privados o desplazamientos pagados por El Titular desde su hotel o lugar donde esté, hasta el centro hospitalario, centro médico, o consultorio del médico. Se exceptúan aquellos gastos que hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Asistencias.
- 22.** Lesiones o accidentes, a causa de siniestros 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).
- 23.** Las asistencias por enfermedades endémicas, pandémicas o epidémicas 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 indicadas por autoridades sanitarias.
- 24.** Las enfermedades o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
- 25.** Problemas relacionados con la tiroides, enfermedades hepáticas, cirrosis, abscesos, hernias, pruebas de esfuerzo y cualquier tipo de chequeo médico preventivo.
- 26.** Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículo, incluyendo bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.
- 27.** Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera.
- 28.** 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. Las fisioterapias se cubrirán únicamente salvo en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente 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 y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

**29.** En caso de que el motivo del viaje fuera el tratamiento de una enfermedad de base, crónica o preexistente, CONTINENTAL denegará los servicios de asistencia.

**30.** 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 de El Titular.

### **12.2 Exclusiones adicionales para el beneficio complementario de enfermedades preexistentes o crónicas**

- 1.** El inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos de diagnóstico, de investigación, o conducta diagnóstica y terapéutica, que no están relacionados con el episodio agudo y no previsto.
- 2.** Todas las enfermedades de transmisión sexual (ETS) e infecciones de transmisión sexual (ITS).
- 3.** Procedimientos permanentes tales como diálisis, transfusiones, apósitos, cambio de catéteres, dispositivos de liberación de fármacos y similares.
- 4.** Etapas terminales de enfermedades crónicas no contagiosas.
- 5.** Visitas, procedimientos u hospitalizaciones por enfermedades crónicas no contagiosas, que aparezcan por primera vez durante la vigencia del Plan, que no hayan sido divulgadas al principio de dicho plazo y que puedan ser objetivamente comprobadas a través de los procesos habituales, accesibles y frecuentes mundialmente.
- 6.** Los procedimientos, trasplantes, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores y dispositivos implantables, respiradores para pacientes externos, equipo desechable, etc.
- 7.** Enfermedades causadas por la ingestión de drogas, narcóticos, medicamentos que se toman de forma fiable sin receta, alcoholismo, etc.
- 8.** Las lesiones sufridas durante un acto ilícito.
- 9.** El Titular no podrá iniciar ni recibirá cobertura en ningún viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

### **12.3 Exclusiones adicionales para el beneficio complementario de cancelación, reprogramación e interrupción de viaje:**

Este es un beneficio complementario, por tanto, solo cubre los hechos expresamente relacionados. Los eventos no relacionados no tienen cobertura. Tampoco son objeto de la cobertura los hechos originados directa o indirectamente o que se deriven de:

- 1.** Eventos no denunciados dentro los lapsos previamente señalados, que motiva a la cancelación, reprogramación o interrupción del viaje.

2. Cancelación, reprogramación o interrupción de viaje voluntaria.
3. Participación en empresa criminal.
4. Heridas que El Titular se hubiere infligido a sí mismo.
5. Alcoholismo, uso de drogas, drogadicción o utilización de medicamentos sin orden médica.
6. Tampoco corresponderá la indemnización para personas mayores de 75 años de edad a la fecha de contratación del viaje.
7. Cuando la cancelación o eventos se deban a vuelos chárter cancelados por cualquiera cuando el Plan/Voucher haya sido adquirido y/o emitido en el país de destino.
8. Todo servicio contratado con anterioridad a la emisión del Plan/Voucher CONTINENTAL.
9. En el supuesto que El Titular acordase con la o las entidades prestadoras de servicios de viajes, cualquier tipo de arreglo, mediante el cual, en lugar de que le sean aplicables las penalidades contractuales, pueda viajar en un futuro o reciba un crédito extraordinario de dichas prestadoras, El Titular perderá automáticamente el beneficio de Cancelación acá previsto.

### **13. Jurisdicción aplicable**

Queda expresamente acordado entre las partes, que los conflictos que no puedan ser resueltos de forma amistosa, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Miami Florida, EE.UU., con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder. Esto aplica a la relación contractual entre El Titular del Voucher/Plan con CONTINENTAL, así como entre El Titular y los proveedores de servicio autorizados por CONTINENTAL. Lo anterior, por cualquier problema derivado de la prestación de servicios asistenciales, así como por interpretación sobre los alcances de los servicios contratados y/o reclamaciones judiciales.

### **14. 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 serán considerados 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.

### **15. Servicios no acumulativos y/o intervención de otras empresas**

En ningún caso, CONTINENTAL prestará los servicios de asistencia establecidos en el Plan contratado por El Titular, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, si se determina que El Titular solicitó atención por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa de seguros, asistencias o compañías competidoras de CONTINENTAL.

## 16. Subrogación

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales, CONTINENTAL y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de CONTINENTAL, quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder a El Titular o a sus herederos, contra terceras personas físicas o jurídicas, en virtud del evento que motive la asistencia prestada y/o beneficio pagado.

Además, El Titular del Plan se compromete a abonar de forma inmediata a CONTINENTAL, todo pago que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s), por concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final, a la cual El Titular tiene derecho. Lo anterior, hasta el monto de los pagos que hubiere recibido de las compañías de seguro en el caso ocurrido.

Sin que la enunciación deba entenderse exclusiva, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercidas frente a las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente de tránsito.
2. Empresas de transporte, en lo que respecta a la restitución – total o parcial – del precio de pasajes no utilizados, cuando CONTINENTAL haya tomado a su cargo el traslado de El Titular o de sus restos.

En consecuencia, El Titular cede irrevocablemente a favor de CONTINENTAL, los derechos y acciones comprendidas en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios, y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada.

## 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 la prestación de servicios y se mantenga la contingencia que la justifique.

En aquellos países donde los servicios ofrecidos por CONTINENTAL estén en contra de las disposiciones legales vigentes, dichos servicios serán considerados nulos, mientras que el resto permanecerá válido y vinculante para las partes contratantes. Dicha anulación parcial de los citados servicios y cláusulas relacionadas con estas Condiciones Generales, no darán derecho a El Titular a una reducción de precio y/o modificación del Plan contratado.

## 18. Recurso

CONTINENTAL se reserva el derecho de exigir a El Titular, el reembolso de cualquier gasto efectuado por este en forma indebida, en caso de habersele prestado servicios no contemplados por

este contrato o fuera del periodo de vigencia del Plan de Asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por cuenta de El Titular.

## **19. Grabación 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 concede 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 a El Titular por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada a este, como resultado de la intervención de personas o profesionales para que lo asistan médica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la o las personas (proveedores) designadas por CONTINENTAL serán consideradas como agentes de El Titular sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra CONTINENTAL, en razón de tal designación. CONTINENTAL procura poner a disposición de El Titular los mejores profesionales y los mejores medios de atención, sin embargo, no podrá nunca CONTINENTAL ser considerada, ni total ni parcialmente, como responsable 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 de los servicios comprendidos en el Plan/Voucher adquirido por El Titular. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente, incluso cuando el Plan/Voucher 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.

Para el caso de los Planes Corporativos, la anulación hecha por El Titular en la forma antes indicada, ocasionará, de ser procedente, que los días correspondientes al Voucher anulado se agreguen de vuelta al inventario de días disponibles adquiridos por la entidad respectiva. En caso de errores serios en la emisión de un Voucher, particularmente en cuanto a la identificación de El o Los Titular(es), el número de días de viaje o el monto pagado, el agente emisor o El Titular podrán solicitar que dicho(s) error(es) sean enmendados y que un nuevo Voucher sea emitido dentro de las 48 horas anteriores al inicio del viaje programado.

## **22. Cláusula OFAC**

La cobertura referente a este tema, 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. Cumplimiento

1. El comprador del Voucher ha validado y se le ha indicado el contenido y alcance del servicio contratado, con carácter previo a la compra de los servicios de asistencia.
2. Siendo prueba del Voucher o factura de venta, el comprador autoriza la comunicación o transmisión de información de datos personales con personas o empresas, de la región o del exterior, que CONTINENTAL considere oportunos para que traten la información de conformidad con los servicios adquiridos. Lo anterior, incluso sin el consentimiento previo de El Titular.
3. Los Titulares podrán acceder en forma gratuita, a través de los canales provistos por CONTINENTAL, a sus datos personales que hayan sido objeto de tratamiento.
4. Ser informado por CONTINENTAL, previa solicitud realizada a través de los canales dispuestos por esta, respecto del uso que se le ha dado a sus datos personales.
5. Si El Titular de la información requiere mayor información sobre el tratamiento de sus datos, puede consultar la información dispuesta en [www.continentalassist.com](http://www.continentalassist.com), en el hipervínculo que corresponde a Política de Tratamiento de la Información y Privacidad.

## 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 5% 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.



**Continental**  
**assist**

*Contigo, globalmente*