

## CONDICIONES GENERALES

Los servicios de asistencia al viajero que ha contratado son brindados por Tarjeta Celeste. Estos se activan cuando se le solicitan telefónicamente al momento de producirse cualquier evento. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el Beneficiario deberá siempre comunicarse nuevamente con la central operativa, tantas veces como asistencias requiera para obtener la autorización a nuevas prestaciones o servicios, aunque estos sean originados por la causa del primer evento. Estas Condiciones Generales y garantías particulares de Tarjeta Celeste se encuentran también a disposición del público en los locales habilitados para la venta.

### I. PREÁMBULO

Tarjeta Celeste, es una organización internacional de asistencia al viajero cuyo objeto es proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal en casos de Emergencia durante el transcurso de un viaje.

Las Condiciones Generales definen la forma de obtención de los beneficios asistenciales que puede pretender el Beneficiario de un Plan de Asistencia Tarjeta Celeste, en los casos de urgencia que se le presentasen durante la vigencia temporal y en la zona geográfica de validez de dicho Plan, en especial ante los eventuales problemas de salud o de urgencia que le pudiesen ocurrir a dicho Beneficiario durante su viaje.

Al adquirir y utilizar cualquiera de los servicios de Tarjeta Celeste, el Beneficiario reconoce que ha elegido, leído y aceptado los términos y condiciones del servicio expresado en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

Es claramente entendido y aceptado por el Beneficiario que todos los Planes de Tarjeta Celeste, no constituyen un seguro médico o afín, como tampoco un programa de seguridad social o de medicina prepagada; por tanto, no tienen como objeto ni la sanidad ni el tratamiento definitivo. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por Tarjeta Celeste se limitan a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están orientados a la asistencia 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 y por la misma razón no están diseñados ni se contratan ni se prestan para procedimientos electivos o para adelantar tratamientos o procedimientos de larga duración sino para garantizar la recuperación inicial y las condiciones físicas que permitan la normal continuación del viaje.

No se brindará asistencia de ningún tipo al Beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal. (Incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia).

### Definiciones

**Central de Asistencia u Operativa:** La oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario con motivo de su asistencia.

**Accidente:** El evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, externos, violentos y visibles. Siempre que se mencione el término "accidente" se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa.

No obstante, si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Beneficiario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

**Enfermedad repentina y Aguda:** Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia. Proceso corto y relativamente severo de alteración del estado del cuerpo o alguno de sus órganos, que pudiere

interrumpir o alterar el equilibrio de las funciones vitales, pudiendo provocar dolor, debilidad u otra manifestación extraña al comportamiento normal del mismo.

**Enfermedad Crónica:** Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo, mayor de 30 días de duración.

**Enfermedad recurrente:** Regreso de la misma enfermedad luego de haber sido tratada. Usualmente, 3 o más veces durante un año calendario.

**Enfermedad preexistente:** Todo proceso fisiopatológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del Plan o del viaje la que sea posterior y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo incluyendo, pero no limitado a: Doppler, Resonancia Nuclear Magnética, Cateterismo, etc., Medicina prescrita.

**Voucher:** Es el documento válidamente asignado por la compañía que indica el producto de asistencia contratado.

**Plano producto:** Conjunto de servicios adquiridos por el Beneficiario cuyos montos máximos de cobertura para cada prestación se especifican en el voucher.

**Topes máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de Tarjeta Celeste, indicados en el voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

**Upgrade:** Mejora o incremento opcional sobre el producto elegido, sujeta a contratación.

**Plazo o período de carencia:** Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher, siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

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

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

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

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

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

## II. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El Beneficiario es la persona que figura debidamente identificada con Nombre, Apellido y Documento o Pasaporte y fecha de nacimiento en el voucher donde se le asigna un número exclusivo, único e intransferible, por medio del cual se acreditará la Titularidad de la asistencia contratada.

Las prestaciones o beneficios del Plan respectivo los podrá recibir exclusivamente el Beneficiario y son intransferibles, por lo cual él mismo deberá comprobar su identidad, presentar el voucher Comprobante de Compra correspondiente y documentos de viajes para determinar la vigencia y aplicabilidad de las prestaciones o beneficios solicitados.

El Beneficiario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las cero 00:00 horas del día de su aniversario número 45, 65, 85 o 99, según el plan contratado. A partir de esa fecha el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 74 años hasta el día anterior a cumplir los 75 años.

### III. VIGENCIA/VALIDEZ

Se entiende por período de validez al lapso de tiempo durante el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en el voucher, que es el que transcurre desde las 00:00 horas de la fecha de salida hasta las 23:59 horas de la fecha de regreso indicadas en el voucher. Será condición de validez que el voucher esté abonado al inicio de vigencia.

El Beneficiario de un Plan de Asistencia ANUAL MULTIVIAJE puede efectuar un número ilimitado de viajes entre su país de origen y destino durante la vigencia de su Plan de Asistencia, pero los beneficios del mismo se limitan a un máximo de días por viaje especificados en el voucher. La finalización de la vigencia, implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos iniciados al momento o antes del término de la vigencia, excepto los casos en los cuales el cliente se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por Tarjeta Celeste en la fecha de terminación del periodo de cobertura. En este caso se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro de la cobertura de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta 7 días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del voucher, o
2. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada, o
3. Hasta que el médico firme el alta del Beneficiario en el transcurso de los 7 días de ampliación de cobertura.

En caso que el Beneficiario no pueda iniciar su viaje por motivo de un vuelo demorado o cancelado o que deba retrasar su regreso por igual motivo, el voucher se extenderá hasta por 5 días o hasta que el Beneficiario regrese a su país de origen lo que suceda primero.

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

Por otra parte, el Beneficiario no podrá hacer cambios de vigencia, ni cambio ni ampliación del producto de asistencia contratado, ni se procederá a la cancelación del voucher por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia. Sin perjuicio de lo anterior, cuando el Beneficiario prolongue su viaje en forma imprevista, podrá solicitar la emisión de un nuevo voucher, Tarjeta Celeste se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

- a. El Beneficiario no tendrá derecho de renovar su el voucher si ha usado anteriormente los servicios de asistencia de Tarjeta Celeste durante la vigencia de su primer voucher.
- b. El Beneficiario deberá solicitar la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original, indicando la cantidad de días que desea contratar. El agente emisor está obligado a informar a Tarjeta Celeste, que se trata de una extensión y solicitará la autorización para el nuevo período de contratación.
- c. La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original.
- d. El Beneficiario deberá designar a la persona que efectuará el pago correspondiente en las oficinas del Agente Emisor, y recibirá el nuevo voucher que se emitirá y entregará en el mismo acto.
- e. El nuevo voucher emitida en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizada bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del

voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por Tarjeta Celeste.

En caso que la solicitud se haga ya habiendo terminado la vigencia de la tarjeta inicial o se encuentre fuera del país de residencia al momento de solicitar la Tarjeta Celeste, la nueva tarjeta será expedida con 5 días de carencia.

#### IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA

Según el tipo de plan, su validez podrá ser Mundial, incluyendo o excluyendo el país de residencia; en todos aquellos casos donde se incluya en país de residencia del Beneficiario, la cobertura aplicará única y exclusivamente a partir de los 80 km de su ciudad de residencia habitual.

#### V. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

Para solicitar los servicios y antes de iniciar cualquier acción o comprometer cualquier gasto, el Beneficiario o terceros en su nombre, deberán comunicarse con la Central Operativa de Tarjeta Celeste telefónicamente o vía correo electrónico a la lista de contactos abajo indicados para la zona donde se encuentre el Beneficiario. De no lograr contactarse por toll free o por cobro revertido, el Beneficiario deberá efectuar la llamada a su cargo y presentar los comprobantes de pago originales a Tarjeta Celeste para su reembolso.

País	Número
Argentina	8006662939
Brasil	8008921405
Chile	800914357
Cobro Revertido/EEUU	19546843666
Colombia	18000180394
España	900938718
Estados Unidos	18772617312
Francia	805080410
Italia	800870749
Perú	80078187
Uruguay y Resto del Mundo	59829012044
Otros Medios de Comunicación	
Skype	asistencia.internacional
WhatsApp	57-316-763-6033
BlackBerry Messenger	790C8C70
Correo electrónico	asistencias@tarjetaceleste.com

*Nota: Los teléfonos toll free se deberán marcar tal cual como aparecen. En caso que el país donde se encuentre no tenga un teléfono toll free, se deberá llamar a través de la operadora internacional del país donde se encuentre el Beneficiario solicitando cobro revertido al teléfono en Estados Unidos +1-954-684-3666.*

El Beneficiario deberá Indicar su nombre, número de su voucher, y período de validez del mismo, el lugar en que se encuentra, teléfono de contacto y el motivo de la solicitud de asistencia.

#### OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

En todos los casos, el Beneficiario debe:

Solicitar la autorización de la Central de Asistencia para tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación a los beneficios otorgadas por el Plan contratado. El incumplimiento de esta obligación eximirá a Tarjeta Celeste de cumplir con las prestaciones dispuestas a su cargo en estas Condiciones Generales y/o cualquier responsabilidad frente al reclamo del Beneficiario ante la falta de cobertura.

1. Si el Beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Asistencia, El Beneficiario recurrirá al servicio médico más próximo al lugar donde se encuentre, con la obligación ineludible de notificar la incidencia a la Central de Asistencia dentro de las 24 horas de producido el evento. En caso que el Beneficiario viaje en crucero este plazo se extenderá pudiendo comunicarse hasta las 24 horas posteriores a su desembarco.
2. Aceptar las soluciones indicadas por la Central de Asistencia y llegado el caso, consentir la repatriación a su país de origen cuando, según opinión médica, su estado sanitario lo permita.
3. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a ser evaluados para su eventual reembolso por Tarjeta Celeste y toda la información médica incluyendo la anterior al inicio del viaje, que permita al Departamento Médico la evaluación del caso.
4. En todos aquellos casos en que Tarjeta Celeste lo requiera, el Beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el RECORD RELEASE FORM Autorización para entrega de información médica que le enviara la central de asistencia y lo devolverá lleno por fax a la misma. Asimismo, el Beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a Tarjeta Celeste a requerir en su nombre cualquier información médica a profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de dolencias crónicas o preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia.
5. Entregar a Tarjeta Celeste el/los billetes/s de pasaje tickets, boletos que posea, en aquellos casos en que Tarjeta Celeste se haga cargo de la diferencia sobre el/los billetes de pasajes originales y los nuevamente emitidos, o cuando Tarjeta Celeste proceda a la repatriación del Beneficiario sea el que fuere el motivo.

#### **REEMBOLSO:**

**Generalidades:** para cualquier tipo de reembolso será necesario contactar previamente a la central de asistencias para obtener orientación sobre la documentación que debe ser presentada y reportar el caso. En caso de accidente, enfermedad o lesión, el Beneficiario podrá utilizar los servicios profesionales y/u hospitales que sean indicados y proporcionados por la central, dentro de los límites y condiciones previsto en las condiciones generales. Tarjeta Celeste se responsabilizará por el valor de los servicios prestados al Beneficiario por otros profesionales e/o establecimientos de salud en los siguientes casos excepcionales:

- Si el Beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Asistencia, el Beneficiario recurrirá al servicio médico más próximo al lugar donde se encuentre, con la obligación ineludible de notificar la incidencia a la Central de Asistencia dentro de las 24 horas de producido el evento. En caso que el Beneficiario viaje en crucero este plazo se extenderá pudiendo comunicarse hasta las 24 horas posteriores a su desembarco.
- Si una vez solicitada la asistencia, la central de asistencia no encuentra disponibilidad inmediata para la atención médica, el Beneficiario podrá recibir la asistencia médica que sea necesaria, cuyos costos deberá pagar directamente al prestador médico y posteriormente reembolsados por Tarjeta Celeste al Beneficiario, siempre y cuando se cumplan las condiciones generales del contrato.

**Condiciones para el reembolso:** Para efectos de reembolso, la causa de la atención no debe estar contenida en ningún ítem de las exclusiones del contrato.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

- i. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
- ii. Una vez recibidos los documentos, Tarjeta Celeste tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.
- iii. Con todos los documentos necesarios en mano, Tarjeta Celeste procederá durante los siguientes cinco (5) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.
- iv. Siendo procedente el reembolso, Tarjeta Celeste 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.

#### **VI. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR TARJETA CELESTE**

1. Cumplir las prestaciones y beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del voucher.
2. Tarjeta Celeste queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados+ los mismos, Tarjeta Celeste se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.
3. Tarjeta Celeste se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes Condiciones Generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reembolsos y/o demás gastos que vayan a asumirse por Tarjeta Celeste, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local. El tipo de cambio a aplicarse será el tipo de cambio que rige en el día en que se efectúa el gasto durante el viaje.

#### **VII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS**

Los beneficios ofrecidos por Tarjeta Celeste se detallan en el punto VIII y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el voucher contratado expresados en Dólares Americanos o Euros según corresponda.

#### **VIII. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS**

**Asistencia médica por accidente o asistencia médica por enfermedad:** Incluyen:

- A. Consultas médicas:** se prestarán en caso de accidente o enfermedad repentina y aguda.
- B. Atención por especialistas:** cuando sea indicada por el equipo médico de la Central de Asistencia del área donde se encuentre el Beneficiario.
- C. Exámenes médicos complementarios:** cuando sean indicados por el equipo médico de la Central de Asistencia.
- D. Internaciones:** De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Asistencia así lo prescriba, se procederá a la internación del Beneficiario en el Centro Sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre.
- E. Intervenciones quirúrgicas:** cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Asistencia y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del Beneficiario a su país de origen.
- F. Medicamentos recetados:** Gastos de medicamentos recetados por el médico tratante en caso de asistencia ambulatoria y de los medicamentos utilizados durante una hospitalización. Los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra y autorizados por la Central de Asistencia serán reintegrados, dentro de los límites de

cobertura, una vez retornado al país de origen, contra la presentación de comprobantes originales. No serán cubiertos los medicamentos de enfermedades preexistentes, así hayan sido prescritos por los médicos tratantes de Tarjeta Celeste, salvo productos "Preex"; tampoco se cubrirán pastillas anticonceptivas, inyecciones y demás tratamientos de planificación familiar bajo ningún motivo.

- G. Fisioterapias:** Se cubrirán únicamente en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa del Departamento Médico de la Central de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

**Asistencia médica en caso de pre-existencia:**

Si el Beneficiario padeciera de una enfermedad preexistente o crónica al inicio de su viaje al exterior, aun cuando no fuera de su conocimiento, como se ha establecido en estas Condiciones Generales, Tarjeta Celeste queda automáticamente exenta de prestar servicios o asistencias a su cargo. No obstante, en aquellos casos que así lo establezca el plan de asistencias contratado, Tarjeta Celeste asumirá los cargos por la primera consulta clínica en la que se determine la preexistencia de la enfermedad hasta las cantidades que se determinan en el voucher de asistencia.

Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo o evento no predecible de descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas por el Beneficiario o previamente asintomáticas; la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, la Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia.

La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requiere evolución a largo plazo, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el Beneficiario está obligado a aceptar esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la misma todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia. Se excluye de este beneficio el inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos de diagnóstico, de investigación o terapéutica que no están relacionados con el episodio agudo y no previsto.

**Obligaciones del Beneficiario:**

1. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por Tarjeta Celeste y tomar todos los medicamentos necesarios según hayan sido prescritos.
2. Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluye la cobertura de emergencia para preexistente condición médica Tarjeta Celeste sufre alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el Beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener una confirmación por escrito de que están en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y la condición no es un inconveniente para todas las actividades programadas.
3. El Beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.
4. Las personas que deseen contratar un plan "Multiviajes Preexistencia" deberán presentar antes de la emisión del voucher un certificado donde se indique que su seguro médico en país de origen se encuentra activo al momento del viaje y continuará activo después de la fecha de finalización del mismo. Este documento debe ser recibido siempre en la Central de Asistencias tras la emisión del voucher. La no presentación de este documento podrá anular automáticamente el plan.

**Exclusiones al beneficio de asistencia médica por enfermedad preexistente:**

Se excluye de esta cobertura de la toda enfermedad de transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, gonorrea, herpes genital, clamidia, el virus del papiloma humano, trichomoniasis, virus de inmunodeficiencia humana (VIH), síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.

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

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

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

**Odontología de urgencia:**

Dentro de los límites de cobertura, Tarjeta Celeste se hará cargo de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria. Tarjeta Celeste no asume costo alguno por tratamientos estéticos, reposición de piezas dentales y/o implantes.

**Deporte amateur (Producto Celeste Extreme)**

Los beneficiarios que adquieran el producto Celeste Extreme, contarán con cobertura de deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, las artes marciales, campeonatos de tiro el deporte practicado en rangos reguladas; deportes acuáticos, esquí, surf, kitesurf recreativa, buceo recreativo (a máximo 15 metros de profundidad), buceo profesional (a máximo 30 metros de profundidad), natación, patinaje, snowboard, cuando se practica como actividades de aficionados.

**Traslado y repatriación sanitaria:**

Contempla las siguientes prestaciones:

1. En caso de emergencia y si la Central de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Beneficiario al Centro Sanitario más cercano en ambulancia según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad.
2. Cuando el Departamento Médico de la Central de Asistencia lo estime necesario y la condición médica del Beneficiario lo permita, se contemplará el regreso a su lugar de residencia habitual bajo las condiciones óptimas para dicho traslado.
3. Se contemplará la compra de un nuevo pasaje para el regreso del Beneficiario cuando a causa de una prestación contemplada en estas condiciones generales no hubiere sido posible que continúe su viaje en crucero y esté en un país diferente al de su residencia. Será condición de aplicación de este beneficio que el Beneficiario haya contratado un producto Cruceros.

**Traslado de un familiar por hospitalización del Beneficiario:**

En caso que la hospitalización de un Beneficiario, viajando no acompañado, fuese superior a cinco 5 días, Tarjeta Celeste se hará cargo de un billete aéreo, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. Esta prestación también contempla los gastos de hotel de su familiar acompañante, con un máximo de cobertura especificado en el plan durante siete días o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.

*Nota: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entienden estos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquiera.*

**Gastos de hotel por convalecencia:**

Cuando de acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Asistencia, el Beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos cinco días y a su salida deba obligatoriamente guardar reposo, Tarjeta Celeste cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su Plan hasta un máximo de diez días.

**Acompañamiento de menores:**

Si un Beneficiario viajara como única compañía de menores de quince años también Beneficiarios de una Plan de Asistencia Tarjeta Celeste y por causa de enfermedad o accidente, constatado por el Departamento Médico de la Central de Asistencia,



se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, Tarjeta Celeste organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta el domicilio habitual en su país de origen por el medio que considere más adecuado.

**Repatriación funeraria:**

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante el viaje, Tarjeta Celeste organizará y sufragará la repatriación funeraria, tomando a su cargo los gastos de: féretro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cuerpo por el medio que considere más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido.

Si el derechohabiente lo desea, dentro de esta misma cobertura, puede optar por la cremación del cuerpo y también estarán incluidos todos los trámites administrativos a los que haya lugar y traslado de cenizas hasta el país de residencia habitual del fallecido. Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de Tarjeta Celeste.

**Regreso anticipado por fallecimiento de un familiar:**

Si el Beneficiario debiera retornar a su país de residencia habitual por fallecimiento de un familiar directo padre, cónyuge, hijo o hermano allí residente, Tarjeta Celeste se hará cargo de la diferencia del costo del billete aéreo de regreso del Beneficiario, cuando su billete sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

**Regreso anticipado por siniestro en domicilio:**

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un Beneficiario, mientras éste se encuentre de viaje, si no hubiese ninguna persona que pueda hacerse cargo de la situación y si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, Tarjeta Celeste tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el Beneficiario se encuentre hasta su domicilio. Esta Asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en las oficinas de Tarjeta Celeste del original de la denuncia policial correspondiente, para solicitar el reembolso por esta prestación.

**Repatriación por quiebra de compañía aérea:**

En caso tal que la aerolínea con quien el Beneficiario haya contratado los tiquetes de ida y regreso desde y hacia su país de origen (round trip) se haya declarado en estado de quiebra y que por tales motivos no pueda continuar sus operaciones no pudiendo hacerse cargo del regreso del Beneficiario, Tarjeta Celeste se hará cargo de la compra de un nuevo tiquete en clase económica con otra compañía aérea hasta el país de origen del pasajero, siempre y cuando la compañía aérea original no resuelva por otros medios la situación. El estado de quiebra de la compañía aérea deberá estar plenamente certificado por las autoridades competentes del país en que el Beneficiario se encuentre.

**Gastos por vuelo demorado o cancelado:**

Si el vuelo del Beneficiario fuera demorado por más de seis 6 horas consecutivas a la programada originalmente para él y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, Tarjeta Celeste reintegrará hasta el tope de cobertura convenido en razón de gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizados durante la demora y contra presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Beneficiario. Este servicio no se brindará si el Beneficiario viajara con un billete sujeto a disponibilidad de espacio.

**Cancelación de viaje:**

Sin costo suplementario, Tarjeta Celeste obsequia a los Beneficiarios de sus Planes que así lo establezcan, un servicio de cancelación anticipada de viaje contratado y pagado en su totalidad. Tarjeta Celeste asumirá hasta el tope indicado en su voucher para este servicio en relación a las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tours, paquetes turísticos, excursiones, tiquetes aéreos y cruceros que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje. Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos que pudieran cancelarse.

2. Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a Tarjeta Celeste. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
3. Presentar toda la documentación que Tarjeta Celeste considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
4. En caso de planes “Anuales Multiviaje”, este beneficio aplicará una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 100% del tope marcado en el voucher:

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

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 70% del tope marcado en el voucher:

14. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público.
15. Cancelación de licencia.
16. Cambio de trabajo
17. Negación de visa (emisión 72h antes)

Adquirido el Plan en las condiciones antes indicadas y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento que el Beneficiario adquiere su Plan de Asistencia y finaliza en el momento del inicio del viaje.

Este servicio no aplica a personas mayores de 75 años al momento del viaje, a no ser que contrate de manera independiente el up grade de servicio de cancelación para mayores de edad, el cual aplica hasta los 85 años inclusive.

**Sustitución de ejecutivos:**

En el caso que el Beneficiario se encontrara en viaje de negocios en el extranjero y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, Tarjeta Celeste se hará cargo del pasaje en clase turista, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta el máximo de cobertura del plan.

**Transmisión de mensajes urgentes:**

Tarjeta Celeste transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en estas Condiciones Generales.

**Asistencia en caso de extravío de documentos, billetes aéreos y/o equipajes:**

Tarjeta Celeste asesorará al Beneficiario para la denuncia del extravío, hurto o robo de su equipaje y efectos personales.

**Línea de consultas 24 horas:**

Desde el momento de adquisición de un voucher de asistencia y durante la vigencia del mismo, los Beneficiarios de una Plan Tarjeta Celeste podrán pedir a la Central de Asistencia información sobre lugares de interés, acontecimientos de la semana, mapas y clima de hasta 3 ciudades donde viaje el pasajero, así como también informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

**Indemnización por extravío de equipaje:**

Tarjeta Celeste indemnizará al Beneficiario de un Plan de Asistencia que contemple este beneficio en forma complementaria, la misma suma que paga la aerolínea hasta el tope de cobertura. Para la obtención de este beneficio rigen los siguientes términos y condiciones:

- a. Que la línea aérea haya sido notificada del hecho por el Beneficiario antes de abandonar el Aeropuerto donde se registró la pérdida siguiendo las instrucciones descritas más abajo.
- b. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional.
- c. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente despachado en bodega.
- d. Que la pérdida del equipaje haya ocurrido entre el momento en que el mismo fue entregado a personal autorizado de la línea aérea para ser embarcado y el momento en que debió ser devuelto al pasajero al finalizar el viaje.
- e. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado al Beneficiario la indemnización prevista por ella.
- f. En caso de que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre percibir un valor en dinero o uno o más pasajes, Tarjeta Celeste procederá a abonar al Beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.
- g. Esta compensación se limitará a un (1) solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un (1) solo Beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno.

En caso de extravío de equipaje, siga estas instrucciones:

1. Inmediatamente constatada la falta de equipaje, diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes y solicite y complete el formulario P.I.R. Property Irregularity Report.
2. Antes de abandonar el Aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia Tarjeta Celeste a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

Al regresar a su país de origen: presentar en las oficinas de Tarjeta Celeste la siguiente documentación:

- a. Formulario P.I.R.
- b. Copia original del recibo de la indemnización de la línea aérea/ Pasajes aéreos.

**Compensación por demora de equipaje:**

Tarjeta Celeste reintegrará al Beneficiario, cuyo Plan de Asistencia así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compra, por gastos ocasionados en la adquisición de artículos de primera necesidad efectuada en el lapso de la demora en la entrega de su equipaje. Esta prestación se brindará únicamente si el equipaje no es localizado dentro de las seis 36 horas contadas a partir del arribo del vuelo.

Si el equipaje no fuera localizado en los diez (10) días contadas desde que se informó a la Central de Asistencia, el Beneficiario podrá recibir un monto adicional a rembolsar el cual debe estar especificado en el beneficio de su plan contratado, para los mismos efectos y con presentación de comprobantes originales por concepto de gastos.

Para obtener el reembolso de los gastos derivados de la demora o falta de su equipaje, el Beneficiario deberá permanecer en el exterior durante los plazos mínimos (de 36 horas hasta 10 días). Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en el vuelo de regreso al país emisor del billete y/o de residencia habitual del Beneficiario, no se otorgará compensación alguna.

En el supuesto que fuera definitivamente declarada la pérdida total del equipaje extraviado por la aerolínea responsable de su manejo y procediera ésta a indemnizar al Beneficiario, se deducirá del monto a indemnizar por parte de Tarjeta Celeste al Beneficiario por concepto de Indemnización por Pérdida de Equipaje, la suma que se le hubiera pagado por concepto de Demora de Equipaje según se establece en este numeral.

**Transferencia de fondos:**

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista Tarjeta Celeste cubrirá el gasto de transferencia o giro al Beneficiario hasta el tope de cobertura. Esta cobertura será aplicada una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del Plan de Asistencia.

**Transferencia de fondos para fianza legal:**

Si el Beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, Tarjeta Celeste cubrirá el gasto de transferencia o giro al Beneficiario hasta el tope de cobertura para hacer frente al pago de la fianza penal.

**Asistencia legal:**

Tarjeta Celeste tomará a cargo hasta los topes indicados para cada Plan, los gastos de honorarios del abogado que ocasione la defensa civil o criminal/penal del Beneficiario, con motivo de defensa para la imputación o absolución de cargos por la responsabilidad por un accidente de tránsito.

**Deducible/Franquicia kilométrica:**

Si el plan de asistencia contempla un deducible o franquicia el Beneficiario deberá abonar el monto del mismo para cualquier tipo de servicio. En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia por un hecho sin ninguna relación al primero, el Beneficiario deberá abonar una segunda vez este deducible, al momento de ser atendido.

**Seguro por muerte accidental en transporte público:**

Sin costo suplementario, Tarjeta celeste obsequia a los beneficiarios de los planes que incluyan este beneficio, un seguro de vida por muerte accidental en transporte público. El monto de dicho seguro está determinado en cuanto a cantidad y aplicabilidad dentro de las coberturas de cada Plan. Este beneficio será otorgado siempre y cuando el plan se encuentre vigente y el Beneficiario se encuentre realizando un viaje en el exterior en transporte público y durante el mismo, sufre un accidente y fallece como consecuencia de este, directa e independientemente de toda otra causa.

La pérdida accidental de la vida aquí cubierta, se indemnizará, si han ocurrido bajo las siguientes especificadas circunstancias:

- Mientras esté viajando como pasajero y no como piloto o conductor o miembro de la tripulación, dentro de, o subiendo a, o descendiendo de cualquier medio de transporte aéreo, terrestre o acuático que funcione como transporte público autorizado, bajo licencia actualizada y válida.
- Cuando, debido a un accidente cubierto por esta póliza, el poseedor esté inevitablemente expuesta a los elementos naturales y, como resultado de dicha exposición sufre la muerte durante un viaje, estará amparada por ésta póliza. Dicha pérdida accidental de la vida será indemnizada: si el cuerpo del poseedor, no ha sido encontrado un año después de la desaparición, hundimiento o naufragio del vehículo en el cual se encontraba el poseedor en el momento del accidente; se supondrá que el poseedor sufrió la pérdida de la vida, como resultado de lesiones corporales, causadas por un accidente en el momento de dicha desaparición, hundimiento o naufragio.

Queda entendido expresamente por las partes que no podrá interpretarse esta extensión de cobertura de muerte accidental, como una cobertura por incapacidad durante dicho lapso y más aún interpretarse como el derecho a recibir un monto adicional a la suma asegurada en la referida póliza por caso e individuo.

Se excluye de esta cobertura específicamente y por tanto no causara derecho a indemnización alguna para el Beneficiario, cualquier lesión corporal directa o indirectamente causada por a) condición o proceso degenerativo gradual por cualquier motivo o causa natural del individuo; b) enfermedad, contagio o causa afín, salvo que sea causada directamente de la lesión corporal accidental; o c) Cualquier suma en exceso del monto límite de cobertura del plan de asistencia que lo contemple; d) desmembramiento o cualquier lesión no resultante en la muerte del Beneficiario.

Para reportar un siniestro, los apoderados del Beneficiario deberán comunicarse con el Call Center de Tarjeta Celeste en un tiempo no mayor a 72 horas de ocurrido el evento.

**Re-programación de viaje:**

El Beneficiario deberá haber contratado el seguro de re-programación junto al paquete turístico o máximo con una diferencia de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos a cancelar. La contratación de este beneficio no podrá ser realizada el mismo día de inicio del viaje y no podrá ser utilizado dentro de las 24 horas siguientes de haber sido contratado.

**Razones válidas que motivan la re-programación:**

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

condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a re-programar el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

9. Las agudizaciones de enfermedades preexistentes.
10. Las complicaciones de embarazos.
11. Cancelación de boda.
12. Entrega de niño en adopción.
13. Parto de emergencia.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio y contempladas al 70% del tope marcado en el voucher:

14. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público.
15. Cancelación de licencia.
16. Cambio de trabajo.
17. Negación de visa (emisión 72h antes).

Este servicio no aplica a personas mayores de 75 años al momento del viaje, a no ser que contrate de manera independiente el up grade de servicio de cancelación para mayores de edad, el cual aplica hasta los 85 años inclusive.

**No show alquiler de automóviles:**

Le ofrece la tranquilidad al realizar el alquiler de un auto, asegurándolo contra circunstancias inesperadas hasta el monto máximo establecido. El Beneficiario deberá haber contratado el seguro No show junto al alquiler del automóvil con una diferencia de 72 horas posteriores al primer pago de los servicios turísticos a cancelar. La contratación de este beneficio no podrá ser realizada el mismo día de inicio del viaje y no podrá ser utilizado dentro de las 24 horas siguientes de haber sido contratado.

Si el Beneficiario se presentase a reclamar el vehículo previamente rentado hasta con un retraso máximo de 24 horas, Tarjeta Celeste cubrirá la penalidad de "No Show" impuesta por la rentadora, siempre y cuando se justifique dicho retraso de acuerdo a los siguientes motivos:

- a) Si el Beneficiario presenta demora comprobada de al menos dos horas en su vuelo con una aerolínea aérea comercial.
- b) Si el Beneficiario se presentase tarde a reclamar el vehículo a causa de un acontecimiento de "**Fuerza Mayor**" comprobada (conflicto bélico, revuelta civil, accidente, huelgas, cierre patronal, disputas comerciales, embargos o restricciones gubernamentales de importaciones o exportaciones o cualquier otra causa o circunstancia fuera de un control razonable).
- c) Si el Beneficiario presenta demora de un mínimo de 2 a un máximo de 24 horas, bajo las justificaciones mencionadas en (a y b)

**Exclusiones:**

- Presentarse a reclamar el vehículo habiendo ingerido bebidas alcohólicas u otros estupefacientes.
- Si el Beneficiario presentara una tardanza de menos de 2 horas y pasada las 24 horas, no podrá acceder a la cobertura.
- Si el Beneficiario fuera portador de una licencia de conducción que no se encuentre habilitada para conducción internacional o la licencia de conducción internacional se encontrase vencida.
- El envío de un tercero a recoger el vehículo.
- Eventos no denunciados dentro de las 24 horas de la hora pactada para la recolección del vehículo.
- Cuando la tardanza se deba a un vuelo Chárter cancelado.
- Cuando se compruebe que el auto ha sido rentado para fines comerciales.
- Cometer delitos de forma intencionada.

**Daño a auto alquilado:**

Si el Beneficiario alquila un automóvil durante el tiempo de cobertura y el mismo es dañado debido a un accidente, robo, vandalismo, tormenta de viento, incendio, granizo, inundación o cualquier otra causa por fuera del control del Beneficiario estando el automóvil en su posesión, se dará cobertura por el costo del deducible por reparación impuesto por la compañía de alquiler, hasta un tope máximo de USD 500.00. Este beneficio cubrirá un solo evento, sin importar la duración del voucher. La cobertura es brindada al Beneficiario y al acompañante, siempre y cuando el Beneficiario y/o acompañante tengan licencia de conducción activa y estén registrados en el contrato de alquiler del automóvil. La contratación de este beneficio debe realizarse como parte de una mejora al plan de asistencia en viajes contratado; bajo ningún motivo podrá venderse y por ende cubrirse, a pasajeros que no posean un plan de asistencia en viajes Tarjeta Celeste vigente al momento de la ocurrencia del evento que suscita la reclamación por "Daño a Auto Alquilado". El Beneficiario deberá adquirir este beneficio con un mínimo de 12 horas antes de realizar la contratación del automóvil.

1. La cobertura no será brindada en caso de: Alquiler de auto caravanas, remolques, vehículos todo terreno, recreativo o exótico.
2. Cualquier daño y/o pérdida que ocurra si el Beneficiario o su acompañante han violado el contrato de alquiler.
3. El no reportar el evento a las autoridades locales apropiadas, a la compañía de alquiler o a la Central de Asistencias dentro de las 24 horas de ocurrido.
4. Daños a cualquier otro vehículo, estructura o persona, tanto fuera como dentro del auto, como resultado de un evento cubierto.
5. Cualquier daño y/o pérdida que ocurra si el Beneficiario o su acompañante se encontrasen en estado de embriaguez o bajo la influencia de cualquier tipo de drogas, medicamentos no prescritos o medicamentos prescritos con advertencias sobre el efecto de la misma en la conducción.

**Deberes del Beneficiario en caso de un evento:**

1. Tomar todas las medidas necesarias y racionales para proteger el automóvil y prevenir más daños.
2. Reportar el evento a las autoridades locales apropiadas y a la compañía de alquiler lo más pronto posible.
3. Obtener toda la información de la otra parte involucrada en el accidente, incluyendo: nombre, dirección, información de seguro, número de licencia de conducción.
4. Reportar a la Central de Asistencia dentro de las 24 horas de ocurrido el evento y brindar todos los documentos que ellos consideren necesarios para el estudio del caso, incluyendo, pero no limitándose a: registro fotográfico, denuncia policial, contrato de alquiler del automóvil, reporte policial, entre otros.

**Garantía de regreso.**

En caso que el Beneficiario haya sido hospitalizado debido a un accidente o enfermedad y se haya visto obligado a cambiar la fecha de su tiquete de avión de regreso a su país de origen, Tarjeta Celeste se hará cargo del pago de las multas pendientes para el cambio de fecha del tiquete aéreo, o incluso la compra de nuevo tiquete de avión en clase económica.

En caso tal que el Beneficiario lo necesite y, cuando sea posible, Tarjeta Celeste proporcionará el cambio del vuelo, cubriendo directamente los costos de dicho cambio. De lo contrario, Tarjeta Celeste hará el reembolso de dichos gastos al cliente, mediante los comprobantes de pago a la compañía aérea.

Esta garantía sólo es válida en caso que la hospitalización haya sido organizada por la central de asistencias y la continuación de esta internación haya sido indicada por los médicos asistentes y por el departamento médico.

### UP GRADE DE SERVICIOS

#### **Futura mamá:**

Toda persona embarazada que desee comprar un plan de asistencia Celeste, lo podrá hacer mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo o abortos espontáneos. Esta prestación, bien sea hasta la semana 24 para Tarjetas que no contraten upgrade o la 32 con la adición de “Futura Mamá” en su cobertura, solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:

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

#### **Tech protection:**

Tarjeta Celeste indemnizará al beneficiario de un plan de asistencia que así lo establezca, por la pérdida, robo o hurto de los siguientes elementos: cámaras de fotografía, filmadoras, teléfonos inteligentes, tabletas y computadores hasta el tope de cobertura del plan contratado.

Para acceder a este beneficio, el beneficiario deberá presentar los documentos que la Central de Asistencias considere necesarios, incluyendo, pero no limitándose a:

1. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales.
2. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
3. Factura de compra o declaración en aduana del objeto perdido o robado con fecha anterior a la pérdida, robo o hurto.
4. Si la pérdida ocurre bajo la custodia de una línea aérea u otro medio de transporte deberá presentar el formulario P.I.R o reporte obtenido en la compañía de transporte.
5. Factura por reposición del objeto robado, por uno de la misma marca y referencia, con fecha posterior a la de la erradicación de la denuncia policial.

#### **Objetos personales:**

Tarjeta Celeste ha contratado una póliza con una empresa aseguradora legalmente constituida, por la cual se indemnizará al Beneficiario por el costo de sus pertenencias personales o equipaje que haya sido robado durante el viaje descontando la depreciación por desgaste y uso hasta el tope de cobertura establecido en su voucher para este servicio.

Adicionalmente se reembolsarán los gastos por compra de artículos de primera necesidad que Beneficiario se viera obligado a adquirir como consecuencia del suceso.

Esta prestación incluye:



1. Hasta US\$250 por un objeto de valor, un juego o un par.
2. Pérdida de medicamento o equipo médico considerado necesario y vital por el departamento médico para mantener la salud del Beneficiario.

Documentos requeridos:

- a. Denuncia policial radicada dentro de las 24 horas de ocurrido el hecho, que acredite el robo de los objetos personales. Si el robo se hubiese producido en un hotel, se deberá presentar la denuncia radicada por la administración del mismo.
- b. Prueba que acredite la titularidad de los objetos de valor.
- c. Recibos por compra de artículos de primera necesidad.

Se consideran exclusiones a esta cobertura:

1. No se cubrirá en el caso de que la pérdida ocurra bajo custodia de una línea aérea u otro medio de transporte y éste indemnice al Beneficiario por dicha pérdida.
2. No se cubrirán objetos personales o equipajes que fueran robados de un vehículo estacionado a menos que los mismos se encontraran en el baúl del coche fuera de la vista pública y bajo llave en el caso de caravanas o que haya evidencia de que el robo fue efectuado con violencia o utilizando la fuerza.
3. No se cubrirá equipaje desatendido a menos que éste se encuentre en una habitación de hotel y en un lugar seguro y debe haber evidencia de entrada forzada y violenta.
4. Sillas de ruedas, coches de bebés, triciclos, bicicletas, motocicletas y motos de agua.
5. Lentes de contactos, prótesis dentales y audífonos.
6. Sellos, documentos, mercancías de negocios y muestras.
7. Custodia o detención de los elementos por parte de autoridades de aduana.
8. Casos en los que el Beneficiario no tome las precauciones de seguridad necesarias.

**Cancelación de Espectáculos:**

1. Contratar el plan de asistencia, antes o hasta un máximo de 72 horas posteriores al primer pago de los eventos o espectáculos que pudieran cancelarse.
2. Dar aviso a la **Central de Asistencia en un máximo de 24 horas** luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.
3. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de cancelación y no la fecha de aviso del beneficiario a Tarjeta Celeste. Al mismo tiempo, el beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.
4. Presentar toda la documentación que Tarjeta Celeste considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

Compra del Servicio de Cancelación de Espectáculo ofrece una mayor tranquilidad a la hora de comprar entradas a eventos. Si el evento es cancelado por los organizadores o promotores y estos no cuentan con

una política de cancelación legalmente establecida donde se reconoce la totalidad del ticket debido a la cancelación propia del evento, forzando a los asistentes a que no puedan disfrutar del mismo.

Este servicio reembolsará:

- El valor de un (1) ticket por persona, o en los casos en los que el organizador reembolse una parte del valor del ticket, Tarjeta Celeste cubrirá el restante dado a que este beneficio es una cobertura suplementaria.
- Ticket de Bus, Avión o Barco.
- Noches de hotel.

Se reembolsará hasta el valor máximo de cobertura contratada. Este beneficio es personal y no transferible. El mismo será abonado a la persona que figure en el comprobante de pago del paquete del evento.

Exclusiones generales:

6. Enfermedades preexistentes.
7. Prohibición o regulación de cualquier gobierno para la realización del evento.
8. Cualquier acontecimiento esperado o previsible
9. Este plan no le cubre si:
  - a) Usted proporciona datos o hechos incorrectos.
  - b) Si la documentación no es presentada dentro de 90 días, contados a partir de la fecha de la cancelación.
10. Las demás exclusiones aplicables a las condiciones generales.

**Nota: el límite de edad para cancelación de espectáculos es de 75 años**

#### **IX. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS DE LOS PLANES Tarjeta Celeste**

Tarjeta Celeste queda excluida de toda responsabilidad de prestar servicio en caso de:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del Plan, conocidas o no por el Beneficiario, así como sus agudizaciones y consecuencias incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje. Salvo planes que contemplen dicha prestación.
2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones resultantes de tratamientos efectuados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Asistencia.
3. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, etc.
4. Enfermedades o accidentes laborales o 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.
5. Intento o acción criminal o penal del Beneficiario, directa o indirectamente.
6. El Beneficiario deberá aceptar las soluciones aceptadas por Tarjeta Celeste y de no hacerlo perderá derecho a todo beneficio.

7. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración intencional de tóxicos drogas, narcóticos, o por la utilización de medicamentos, sin orden médica.
8. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, anteojos, etc.
9. Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas profesionales o amateurs. Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos, salvo productos que contemplen cobertura sports que brinda cobertura para deportes de pelota, deportes ecuestres, deportes de deslizamiento, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, artes marciales en campeonatos amateurs, deportes de tiro practicados en predios reglamentarios, deportes acuáticos, Ski en pistas reglamentarias, surf recreativo, Kite Surf, buceo recreativo (a máximo 15 metros de profundidad), buceo profesional (a máximo 30 metros de profundidad), natación, skateboard, snowboard, cuando se desarrollen como prácticas amateurs.
10. Abortos, partos, controles, exámenes de rutina, exámenes investigativos, complicaciones en el embarazo y/o cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo, exceptuando situaciones de emergencia que pongan en riesgo la vida de la madre o del hijo hasta la semana 24, donde se prestará asistencia primaria para la estabilización del cuadro agudo. Para Beneficiarios que hayan contratado el upgrade “Futura Mamá” el plazo se extenderá hasta la semana 32.
11. Todo tipo de enfermedad mental.
12. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingesta de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
13. Síndrome de inmune deficiencia adquirida, SIDA y HIV en todas sus formas, secuelas y consecuencias, así como también las Enfermedades venéreas.
14. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad preexistente y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, a tal fin Tarjeta Celeste se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.
15. Eventos, consecuencia de desencadenamiento de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, así como cualquier otro fenómeno con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe. Salvo para los casos en los que aplique ésta como una de las justas para la cobertura de cancelación de viaje contratado.
16. El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a si mismo por parte del Beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario del voucher.
17. Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros, hostilidades u operaciones de guerra sea que haya sido declarada o no, guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Beneficiario en motines, tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
18. Los actos intencionados y de mala fe del Beneficiario o de sus apoderados.
19. Tarjeta Celeste 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.

## **X. SUBROGACIÓN**

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes

Condiciones Generales, Tarjeta Celeste y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de Tarjeta Celeste quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder al Beneficiario o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento ocasionante de la Asistencia prestada y/o beneficio pagado. Además, el Beneficiario del Plan se compromete a abonar en el acto a Tarjeta Celeste todo importe que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de sus Compañías de Seguros en concepto de adelantos a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el Beneficiario tiene derecho; ello hasta el monto de los pagos que hubiere recibido de Tarjeta Celeste en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse exclusiva, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

1. Terceros responsables de un accidente de tránsito.
2. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución total o parcial del precio de pasajes no utilizados, cuando Tarjeta Celeste haya tomado a su cargo el traslado del Beneficiario o de sus restos.

En consecuencia, el Beneficiario cede irrevocablemente a favor de Tarjeta Celeste los derechos y acciones comprendidos en la presente cláusula, obligándose a llevar a cabo la totalidad de los actos jurídicos que a tal efecto resulten necesarios y a prestar toda la colaboración que le sea requerida con motivo de la subrogación acordada. De negarse a prestar colaboración o a subrogar tales derechos a Tarjeta Celeste y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de Tarjeta Celeste, quedarán liberadas de la obligación de cumplir las prestaciones ofertadas y/o debidas. De igual forma Tarjeta Celeste se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte, tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación contractual con el Beneficiario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo. En tal sentido el Beneficiario está consiente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

## **XI. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE**

Ni Tarjeta Celeste ni su red de prestadores de servicios, será responsable, exigible o ejecutable 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, Tarjeta Celeste se compromete a ejecutar sus compromisos dentro del menor plazo que fuera posible y siempre y cuando una vez factible dicha prestación de servicios, se mantenga la contingencia que la justifique

## **II. RECURSO**

Tarjeta Celeste se reserva el derecho de exigir al Beneficiario el reembolso de cualquier gasto efectuado por éste en forma indebida, en caso de habersele prestado servicios no contemplados por este contrato o fuera del período de vigencia del Plan de Asistencia contratado, así como cualquier pago realizado por

cuenta del Beneficiario tal como, aunque no limitado a, deducibles previstos en su Plan de Asistencia contratado.

### **XIII. RESPONSABILIDAD**

Tarjeta Celeste no será responsable y no indemnizará al Beneficiario por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por el profesional que prestó al Beneficiario, a su solicitud, de asistencia médica, farmacéutica o legal. En estos casos, la persona o personas designadas por Tarjeta Celeste serán tenidas como agentes del Beneficiario sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra Tarjeta Celeste en razón de tal designación. La obligación que asume Tarjeta Celeste es de medios y no de resultado.

### **XIV. CADUCIDAD**

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que Tarjeta Celeste asume a través de las presentes Condiciones Generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo improrrogable de treinta 30 días calendarios, contados a partir de la fecha de expiración del plazo de vigencia consignado en el voucher. Transcurrido el plazo indicado, Tarjeta Celeste no responderá por los derechos no ejercidos dentro del mismo.

### **XV. Convenio de Competencia**

Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Beneficiario y Tarjeta Celeste, que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberá ser sometido a la jurisdicción competente del país donde el Plan fue adquirido.

### **XVI. Aceptación del Beneficiario**

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

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

### **XVII. NOTA**

En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica, por razones de estandarización informática la mayoría de los Centros Médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios, etc., suelen enviar facturas y / o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun después de haberse saldado las cuentas. En caso de que ello ocurra, sírvase contactar a la oficina de Tarjeta Celeste en el país donde adquirió su Plan para informar esta situación.

### **XVIII. Condiciones Particulares o Garantías Particulares:**

Los servicios de asistencia al viajero brindados por parte de Tarjeta Celeste, cuyo enunciado y descripción preceden a este punto XVIII, serán otorgados al Beneficiario hasta los topes máximos indicados en el voucher y sólo si el plan o producto contratado los contempla.