

CONDICIONES GENERALES
2017

ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL



Simplificando tu vida

INDICE

1. GENERALIDADES	3
2. ASISTENCIA MÉDICA	5
3. TRASLADOS.....	7
4. EQUIPAJE	8
5. SEGUROS	9
6. BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS.....	10
7. EXCLUSIONES.....	10
8. REEMBOLSOS.....	15
9. DEFINICIONES/GLOSARIO:	15
10. IMPORTANTE	16

A los efectos de conocer los servicios y el sistema de asistencia que se brinda a nuestros clientes, recomendamos la lectura de las instrucciones para un uso correcto de los servicios, garantías, y limitaciones del PLAN DE ASISTENCIA adquirido por usted y que se encuentra claramente detallado en su CERTIFICADO o VOUCHER.

1. GENERALIDADES

1.1. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA:

Para solicitar los servicios el TITULAR siempre deberá tomar contacto previamente con la Central Operativa APRIL tantas veces como asistencia requiera llamando a los números telefónicos impresos en su TARJETA Y/O VOUCHER, indicando su nombre, número de CERTIFICADO o VOUCHER, número de identificación, vigencia y validez de la misma, el lugar en que se encuentra y el motivo de la solicitud de asistencia. A partir de la primera asistencia o servicio prestado, el TITULAR deberá siempre comunicarse con la Central Operativa de APRIL para obtener la autorización de nuevas asistencias o servicios complementarios aunque estos hayan sido originados en la misma causa que el primer evento y aún en el caso de haber sido autorizado para tomar prestaciones por reembolso. Los servicios de Asistencia por casos de Urgencias no vitales, tomados por iniciativa propia, sin previa autorización de APRIL no serán reembolsados.

1.2. LÍNEA DE CONSULTA: Hasta las 24 horas anteriores al día de su partida, el TITULAR de un CERTIFICADO o VOUCHER podrá pedir a la Central de Asistencia APRIL informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino.

1.3. CONTRATO ÚNICO: El Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viajes adquirido está respaldado por un CERTIFICADO ó VOUCHER donde aparecen los beneficios y montos cubiertos e incluye una GUIA PARA SOLICITAR ASISTENCIA y se complementa con las Condiciones Generales descritas en este documento y todos conforman un CONTRATO ÚNICO de prestación de Servicios de Asistencia en viaje Internacional.

1.4. Las presentes Condiciones Generales rigen la prestación por parte APRIL de los servicios de Asistencia Médica al Viajero que se detallan en el CERTIFICADO o VOUCHER emitido a nombre del titular, dentro de la vigencia descrita en el mismo, por lo tanto cualquier evento que se produzca fuera de la vigencia del plan de asistencia, no está cubierto así el titular decida extender su viaje.

1.5. El TITULAR acepta haber elegido el PLAN DE ASISTENCIA de su conveniencia y ACEPTA haber leído en su totalidad los términos, alcances y límites de las prestaciones en las condiciones aplicables al mismo expresadas en el CERTIFICADO O VOUCHER que apliquen según las presentes Condiciones Generales.

1.6. Los servicios de asistencia se prestan en casos de situaciones imprevistas de urgencia que se presenten en el exterior o nacionalmente excepto en la ciudad de residencia habitual, según el producto, no se trata de un Seguro Médico ó extensión de planes de medicina prepaga ni de Aseguradoras

APRIL COLOMBIA ASISTENCIA S. A. S. no es una compañía de seguros ni suscribe con los TITULARES de sus PLANES DE ASISTENCIA póliza de seguro alguna, Los seguros mencionados en los PLANES DE ASISTENCIA se obsequian sin costo suplementario a los TITULARES de los CERTIFICADOS o VOUCHERS y se emiten de acuerdo a las disposiciones legales locales.

de Riesgos de Accidentes laborales y no tienen como objeto el cuidado preventivo o curativo de la salud.

1.7. Por tratarse de un contrato de servicios orientado exclusivamente a la superación de emergencias que impidan la normal continuidad del viaje, una vez se haya estabilizado la situación médica del TITULAR, y la misma permita que pueda ser repatriado para tratamiento curativo por así necesitarlo, se le propondrá su repatriación o traslado hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual a lo cual no podrá oponerse so pena de perder los derechos o beneficios previstos en estas condiciones generales. Los gastos de tratamiento posterior en el país de origen, correrán por cuenta del TITULAR, con cargo a su seguro personal de salud tomado con terceros, fondos personales o a cualquier servicio de salud que tenga contratado.

1.8. TITULAR DE LOS SERVICIOS: Los servicios brindados por APRIL son intransferibles a terceras personas y se prestarán únicamente al TITULAR, quien debe ser residente habitual en el país de origen del viaje y en el que debe ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER. (Excepto para PLANES DE ASISTENCIA RECEPTIVOS). El TITULAR es la persona que figura debidamente identificada con Nombre, Apellido y Documento de identidad en el CERTIFICADO o VOUCHER del PLAN DE ASISTENCIA.

1.9. LIMITE DE EDAD: El TITULAR indicado en el VOUCHER es beneficiario de los servicios descritos en el PLAN DE ASISTENCIA adquirido, siempre que el mismo tenga la edad a la fecha de inicio de la vigencia que el plan adquirido determine. Ciertos productos permiten la venta a mayores de 75 años y hasta los 85 años de edad inclusive tendrán derecho a las coberturas en todos los servicios contratados. (Detalle mencionado en las Garantías Particulares de cada plan de asistencia) A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 75 años hasta el día anterior a cumplir los 76 años.

1.10. VIGENCIA / VALIDEZ: Los servicios del PLAN DE ASISTENCIA descritos en el CERTIFICADO o VOUCHER tendrán validez solamente durante la vigencia indicada. Será condición de validez del CERTIFICADO o VOUCHER que éste tenga un número válidamente asignado por APRIL, el cual puede ser verificado por el beneficiario comunicándose al teléfono de la Central de Asistencia APRIL con anterioridad al inicio de vigencia, que su TITULAR lo haya contratado y adquirido indefectiblemente en su país de residencia habitual y con anterioridad al comienzo de su viaje, es decir que no podrá adquirirse estando el TITULAR fuera de su país de residencia y luego de iniciado su viaje.

1.11. APRIL prohíbe la emisión de un CERTIFICADO o VOUCHER cuando el TITULAR se encuentre de viaje aún a

título de prórroga, sea Internacional ó Nacional. APRIL podrá requerir al TITULAR toda la documentación necesaria para corroborar este hecho. La negativa por parte del TITULAR a presentar dicha documentación, libera a la PRESTADORA a brindar servicio alguno.

1.12. CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA VIGENCIA / VALIDEZ: EL TITULAR no podrá hacer cambios de vigencia o validez ni se procederá a la cancelación del CERTIFICADO o VOUCHER por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia una vez iniciada su vigencia. Solamente el TITULAR o un tercero podrá solicitarlo antes del inicio de la VIGENCIA o VALIDEZ hasta el tercer día hábil previo a la fecha indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER, de ser aceptada la solicitud, se procederá a autorizar el reembolso el valor pagado por el titular, descontando un cargo de gastos administrativos en moneda colombiana equivalente a 15 dólares teniendo en cuenta la tasa de cambio de la fecha de facturación de CERTIFICADO o VOUCHER, la emisión de otro CERTIFICADO o VOUCHER con un nuevo plazo de vigencia y por la misma duración que el anulado.

1.13. Transcurrido el plazo arriba indicado o habiendo iniciado la vigencia del VOUCHER, expirará de forma automática la posibilidad de ser solicitada la cancelación o modificación del CERTIFICADO o VOUCHER quedando el TITULAR sin derecho a compensación de cualquier naturaleza.

Solo en caso en que el TITULAR deba prolongar imprevistamente su permanencia en el extranjero podrá solicitar una sola extensión y bajo verificación de la Central Operativa por la cantidad de días que considere necesario durante su viaje, APRIL se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

1.13.2.1. El TITULAR deberá solicitar la emisión de un nuevo CERTIFICADO o VOUCHER exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la tarjeta original, indicando la cantidad de días que desea contratar.

1.13.2.2. La solicitud de emisión de un nuevo CERTIFICADO o VOUCHER deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original.

1.13.2.3. El TITULAR deberá designar a la persona que efectuará el pago correspondiente en las oficinas del Agente Emisor, y recibirá el nuevo CERTIFICADO o VOUCHER que se emitirá y entregará en el mismo acto o donde APRIL lo considere más conveniente. APRIL no se hará cargo de enviar el CERTIFICADO o VOUCHER emitido al TITULAR.

El período de vigencia del nuevo CERTIFICADO o VOUCHER deberá ser inmediatamente consecutivo al original.

1.13.2.4. El nuevo CERTIFICADO o VOUCHER emitido en las condiciones referidas en esta cláusula no podrá ser utilizado bajo ningún concepto, para iniciar o continuar el tratamiento y/o asistencia de problemas que hubieran surgido durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo CERTIFICADO o VOUCHER, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por APRIL.

1.13.2.5. La renovación no se realizará bajo ninguna circunstancia, si el TITULAR fuera residente en un país diferente al de la emisión del VOUCHER.

1.14. VALIDEZ GEOGRÁFICA / ÁMBITO TERRITORIAL: Según el tipo de CERTIFICADO o VOUCHER su validez será exclusivamente en las zonas geográficas determinadas.

1.14.1. MUNDIAL, excepto País de residencia del TITULAR.

1.14.2. ZONA SCHENGEN: Países de la Unión Europea + Islandia + Noruega + Reino Unido (Inglaterra, Escocia, Gales e Irlanda del Norte) y Suiza, excepto País de residencia del TITULAR. Cuando sea utilizada fuera de la misma tendrá una reducción en las garantías de gastos médicos especificadas en las Garantías Particulares del producto contratado, Salvo que las Condiciones Particulares lo autoricen expresamente.

1.14.3. REGIONAL: Países limítrofes al País de residencia del TITULAR.

1.14.4. NACIONAL: Los servicios para PLAN DE ASISTENCIA con alcance y validez dentro del País de emisión del CERTIFICADO o VOUCHER se prestarán dentro de los límites territoriales del mismo y a partir de 100 Km (cien kilómetros) de distancia contados desde el lugar de residencia habitual del TITULAR y sólo cuando éste se encuentre transitoriamente de viaje. En todos los casos de asistencia brindada por APRIL será siempre y sin excepción, complementaria y en subsidio a la responsabilidad económica que pudiese corresponderle a la empresa de medicina prepaga y/o obra social, y/o seguro de salud, y/o póliza de seguro de cualquier tipo y/o servicio alguno de los cuales fuere beneficiario el TITULAR. No serán válidos los CERTIFICADOS o VOUCHERS dentro del país emisor ni se prestarán servicios en el país de residencia del TITULAR incluso dentro del período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER con excepción de los PLANES DE ASISTENCIA REGIONAL o NACIONAL.

1.15. OBLIGACIONES DEL TITULAR: En todos los casos, el TITULAR se obliga a:

1.15.1. Solicitar primero y a través de los diferentes medios brindados por APRIL la autorización de la Central de Asistencias tantas veces como asistencias sean necesarias, antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto.

1.15.2. Si el TITULAR o una tercera persona no pudiera comunicarse con la Central de Asistencias, el TITULAR podrá recurrir al servicio médico más próximo al lugar donde se encuentre. En todos los casos, el TITULAR deberá notificar a la Central de Asistencias del inconveniente de emergencia dentro de las 72 horas siguientes de producido el evento como condición inexcusable para solicitar su posterior reembolso. Esta comunicación resulta imprescindible aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que APRIL no tomará a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización.

1.15.3. APRIL se reserva el derecho de grabar y auditar las conversaciones telefónicas que estime necesarias para el buen desarrollo de la prestación de sus servicios. El TITULAR acepta expresamente la modalidad indicada y manifiesta su conformidad por la eventual utilización de los registros como medio de prueba en caso de existencia de controversias respecto de la asistencia prestada.

1.15.4. Aceptar las soluciones indicadas por las Centrales de Asistencias APRIL. Permitir la repatriación a su país de origen siempre y cuando su estado de salud lo permita y en acuerdo con los médicos.

1.15.5. Autorizar a los profesionales o instituciones médicas intervinientes a revelar al PROVEEDOR o a cualquiera de sus representantes acreditados, la Historia Clínica así como toda información que le sea necesaria para efectuar el pago de la hospitalización y/o tratamiento, así como también a examinar todos los elementos relativos a los mismos. APRIL no tendrá

obligación de pagar ningún servicio o reembolso en caso de no contar con la Historia Clínica requerida.

1.15.6. Proveer la documentación que permita confirmar la procedencia del caso, así como todos los comprobantes originales de gastos a reembolsar por APRIL y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita al Departamento Médico APRIL autorizar la prestación de sus servicios o el pago de la asistencia prestada.

1.15.7. Proveer copia del pasaporte del TITULAR demostrando la página de datos personales y la página con el sello de ingreso en el país de visita y desde donde se requiere la asistencia.

1.15.8. Entregar al APRIL, debidamente endosados el/los billete/s de pasaje que posea, en aquellos casos en que APRIL se haga cargo de la diferencia sobre el/los billetes de pasajes originales, o cuando APRIL proceda a la repatriación del TITULAR, ya sea en caso de accidente o deceso.

1.15.9. El TITULAR autoriza en forma absoluta e irrevocable a APRIL 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. APRIL no tendrá obligación de pagar ningún servicio o reembolso en caso de no contar con la Historia Clínica requerida.

1.16. OBLIGACIONES APRIL: Las obligaciones asumidas por APRIL en el presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje sólo regirán y se prestarán en casos de accidentes y/o

enfermedades repentinas o imprevistas, agudas, contraídas por el TITULAR con posterioridad al inicio del viaje y/o durante la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER, la que sea posterior y hasta el límite de la cobertura del producto contratado.

1.16.1. CONDICIONES PARTICULARES (\$USD Ó €EUROS): Los servicios y Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA contratado por el TITULAR se encuentran impresos en el CERTIFICADO o VOUCHER entregado al momento de su contratación y previo al inicio del viaje, conteniendo entre otras cosas las características del PLAN DE ASISTENCIA válidas al momento de su contratación, los datos personales, los números telefónicos en caso de requerir asistencia, las Condiciones Generales, sus exclusiones y límites de las coberturas, las cuales están expresadas en valores de euros (€) para la zona de Europa y en dólares(\$USD) para el resto del mundo. Lo anterior se conoce como el CERTIFICADO o VOUCHER que conjuntamente con las Condiciones Generales conforman integralmente el presente contrato de Cobertura de prestación de servicios de asistencia en Viaje.

1.16.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA: Los servicios de asistencia descritos bajo este artículo son los que la COMPAÑÍA ofrece a través de su red de Proveedores. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente CONTRATO aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del PLAN DE ASISTENCIA que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR.

1.17. No será reconocido ningún derecho si la causa que diera origen al evento se encuentra incluida y especificada en las EXCLUSIONES GENERALES.

2. ASISTENCIA MÉDICA

2.1. ASISTENCIA MÉDICA POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD

2.1.1. Consultas médicas: se prestarán en caso de accidente o enfermedad repentina aguda e imprevista del TITULAR, siempre teniendo en cuenta que el objeto de este contrato no es el tratamiento definitivo sino la continuación del viaje o la repatriación al país de origen, en donde el TITULAR podrá tratarse definitivamente por su propia cuenta y/o plan de salud y/o póliza de seguro y/o obra social y/o empresa de medicina prepaga. APRIL se reserva el derecho de escoger la más adecuada de las opciones de tratamiento propuestas por el equipo médico tratante.

2.1.2. ATENCIÓN POR ESPECIALISTAS: Cuando sea indicado y autorizado por el Departamento Médico APRIL.

2.1.3. EXÁMENES MÉDICOS COMPLEMENTARIOS, SEGUIMIENTOS Y CONTROLES: Cuando sean indicados y autorizados por el Departamento Médico APRIL.

2.1.4. INTERNACIONES: De acuerdo a la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico APRIL así lo prescriba y autorice, se procederá a la internación del TITULAR en el Centro de Sanidad más próximo al lugar donde éste se encuentre.

2.1.5. INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS: Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico APRIL y en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata este tratamiento, y que no puedan ser diferidas hasta el retorno del

TITULAR a su país de origen. Si a juicio del Departamento Médico APRIL y de los médicos tratantes fuese posible el regreso al país de origen para recibir en él el tratamiento quirúrgico necesario, se procederá a la devolución del paciente al país de origen del viaje, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todas las garantías o beneficios otorgados por su CERTIFICADO o VOUCHER.

2.1.6. TERAPIA INTENSIVA Y UNIDAD CORONARIA: Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la autorización del Departamento Médico APRIL.

2.1.7. TRASLADO SANITARIO: En caso de emergencia y si APRIL lo juzga necesario, se organizará el Traslado Sanitario del TITULAR al Centro de Sanidad más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico APRIL considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad.

2.1.8. REPATRIACIÓN SANITARIA: Se entiende por Repatriación Sanitaria el procedimiento efectuado para trasladar al TITULAR enfermo o accidentado, desde el lugar en que se encuentre hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual y en el que debió ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER. Solamente el Departamento médico APRIL podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, estando al TITULAR o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la debida autorización de APRIL. Queda establecido que aún para casos de tratamientos y cirugías

que ocurran en situaciones caracterizadas como emergencias, el Traslado Sanitario debe ser requerido y autorizado por el Departamento médico APRIL. El no cumplimiento de esta norma exime a APRIL de tomar a cargo la cobertura en la situación referida.

2.1.8.1. Esta repatriación asimismo deberá estar autorizada y justificada médica por el médico tratante. Si el TITULAR o sus acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado la opinión de Departamento Médico APRIL, ninguna responsabilidad recaerá sobre APRIL por dicha actitud, siendo la repatriación, sus costos y consecuencias por cuenta y riesgo del TITULAR y/o sus acompañantes, sin derecho a repetición contra APRIL. Cuando el Departamento Médico APRIL, en acuerdo con el médico tratante, estime necesario y recomiende efectuar la Repatriación Sanitaria del TITULAR, esta se realizará en avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeto a disponibilidad de asientos o por el medio de transporte que el Departamento Médico considere más adecuado con acompañamiento médico o de enfermera si correspondiere, hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del TITULAR. APRIL se hará cargo del pago de tasas por cambio de fecha de billete aéreo o a la emisión de un nuevo billete aéreo en clase turista y sujeto a disponibilidad de plazas para ello el TITULAR deberá entregar a APRIL debidamente endosados el/los billete/s de pasaje que posea para su regreso sin compensación alguna. Los gastos por ésta prestación serán imputados a cuenta del Límite de Gastos de Asistencia Médica indicado en el cuadro de prestaciones.

2.1.8.2. La Repatriación Sanitaria será siempre desde el lugar en que el TITULAR se encuentre en reposo ó accidentado hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual que consta como su domicilio y en el que debió ser emitido el CERTIFICADO o VOUCHER.

2.1.8.3. No será reconocido derecho a Repatriación Sanitaria si la causa que dio origen es a consecuencia de un evento que se encuentra expresamente indicada en las EXCLUSIONES GENERALES

2.1.8.4. Desde el momento en que el TITULAR se encuentre internado hasta el día de viaje de regreso, esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro medio que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico APRIL, desde el lugar de internación hasta el aeropuerto de embarque, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, silla de ruedas, etc.

2.1.8.5. La COBERTURA y la VALIDEZ o VIGENCIA del CERTIFICADO o VOUCHER cesarán a partir del momento en que el TITULAR se encuentre de regreso en el aeropuerto de ingreso al País de residencia habitual del TITULAR.

2.1.8.6. El TITULAR solo tendrá derecho a la Repatriación Sanitaria prevista en esta cláusula durante el período de VIGENCIA o VALIDEZ del CERTIFICADO o VOUCHER. APRIL, tomando en cuenta el bienestar del TITULAR tiene en todo momento prioridad en las decisiones sobre la Repatriación Sanitaria del TITULAR.

2.2. Monto Máximo Global en Asistencia Médica por accidente o enfermedad en caso de evento múltiple. Límite agregado por Catástrofe: El tope máximo global de las garantías o beneficios de asistencia médica por accidente o enfermedad tienen un límite agregado por CATÁSTROFE (cualquiera que sea el número de beneficiarios) por evento de \$USD 500.000 (Quinientos mil) dicha suma de gastos es la que APRIL abonará y/o reembolsará a todos los TITULARES afectados en caso

de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un TITULAR, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes CONDICIONES GENERALES.

2.3. MEDICAMENTOS: APRIL se hará cargo de los gastos de medicamentos recetados por el médico tratante y aprobados por el Departamento Médico APRIL. Los medicamentos cubiertos deben tener relación directa con el motivo de la solicitud de atención médica y estar relacionados con el diagnóstico.

2.3.1. Los gastos realizados por el TITULAR para la compra de medicamentos previamente autorizados por el Departamento Médico APRIL serán reintegrados dentro de los límites de la garantía o beneficio una vez retornado al país de origen, contra la presentación de la prescripción médica y facturas originales.

2.3.2. Se incluyen en esta garantía o beneficio solamente la extensión de receta médica siempre y cuando esta receta sea de vital importancia para la salud del TITULAR. No tendrán cobertura ni reembolso los gastos de medicamentos comprados para el tratamiento de enfermedades preexistentes, de disturbios o problemas de orden psicológico o emocional, aún en el caso en que la consulta haya sido autorizada por el Departamento Médico APRIL.

2.4. ODONTOLOGÍA DE URGENCIA: A excepción de las restantes coberturas de gastos médicos esta garantía o beneficio es acumulativa y no por evento. Dentro de los límites del tope global especificado en la Garantía Particular del producto contratado, APRIL se hará cargo solamente de los gastos por atención odontológica de urgencia, limitada al tratamiento del dolor y/o extracción de la pieza dentaria.

2.5. ASISTENCIA MÉDICA EN CRUCEROS EN CASO DE ENFERMEDAD O ACCIDENTE: Por tratarse de una asistencia médica en un barco El TITULAR queda facultado para contratar los servicios asistenciales que resulten necesarios dentro del barco para lo cual deberá indefectiblemente comunicarse previamente con la Central de Asistencias APRIL a fin de ser autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido y/o si la comunicación se realizara 48 horas después de su arribo al país de residencia.

Si El TITULAR o una tercera persona no pudiera comunicarse, deberá poner en conocimiento a la Central de Asistencias APRIL del inconveniente de emergencia así como la información relativa al evento sufrido y a la prestación de los servicios recibidos dentro de las 72 horas siguientes de producido el evento ó en el primer puerto como condición inexcusable para solicitar su posterior reintegro. El reintegro de los gastos médicos incurridos debe ser solicitado por el TITULAR a su regreso debiendo presentar la prescripción médica y las facturas originales.

APRIL solo cubrirá los gastos médicos por accidente o enfermedad hasta el Tope Máximo indicado en el Certificado o Voucher del PLAN DE ASISTENCIA.

2.6. SESIONES DE FISIOTERAPIA O REHABILITACIÓN: El PROVEEDOR 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 en caso tal que la dolencia haya sido ocasionada por un accidente no laboral bajo autorización previa de la Central de Asistencia

3. TRASLADOS

3.1. TRASLADO Y GASTO DE HOTEL DE UN FAMILIAR:

En caso que la hospitalización de un TITULAR viajando no acompañado, fuese superior a cinco (5) días calendarios, APRIL se hará cargo de un billete aéreo, en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un solo familiar de compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo ó Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

3.1.2. No será reconocido el derecho a esta COBERTURA si el motivo de la internación está incluido y forma parte de las EXCLUSIONES.

3.1.3. No tendrá derecho a esta COBERTURA si el plazo de VALIDEZ o VIGENCIA está vencido al momento de solicitarlo.

3.1.4. Este beneficio solo podrá tener aplicación si ha sido procesado y autorizado previamente por la Central de Asistencia APRIL. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso bajo ninguna justificación o circunstancia.

3.1.5. En la eventualidad de reembolso del billete aéreo, el valor a ser reintegrado será siempre el correspondiente a la tarifa en clase económica vigente al momento de ser adquirido y no podrá superar el tope especificado en la Garantía Particular de la COBERTURA contratada.

3.2. GASTOS DE HOTEL: Cuando el médico tratante de acuerdo y autorizado por el Departamento Médico APRIL prescriba reposo forzoso al TITULAR que hubiese estado internado al menos cinco (5) días y a su salida deba obligatoriamente cumplirlo, APRIL solo cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA, hasta un máximo de diez (10) días. El TITULAR deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias APRIL a fin de ser autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido.

3.2.2. En caso de ser contemplado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA contratado, el TITULAR podrá tener derecho a los gastos de hotel de su familiar acompañante, el tope máximo de la cobertura es el que se encuentra descrito en el Certificado o Voucher.

Atención: Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotel, se entienden estos limitados exclusivamente al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, u otro cualquiera.

3.3. ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES: Si el TITULAR viajara como único acompañante de menores de quince años también TITULAR de un CERTIFICADO o VOUCHER y por causa de enfermedad o accidente, constatado por el Departamento Médico APRIL, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, APRIL 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.

3.4. REPATRIACIÓN DE RESTOS:

3.4.2. En caso de fallecimiento del Titular, los familiares podrán optar por alguna de las siguientes alternativas, para lo cual APRIL organizará la repatriación o traslado funerario y tomará a su cargo:

3.4.2.1. El costo del féretro necesario para el transporte

3.4.2.2. Los trámites administrativos.

3.4.2.3. En caso de repatriación funeraria: el transporte hasta el aeropuerto de ingreso al país de residencia permanente del TITULAR por el medio que APRIL considere más conveniente.

3.4.2.4. La organización y costo del desplazamiento de 1 (un) acompañante de regreso al lugar de residencia permanente del Titular fallecido, siempre y cuando dicho acompañante sea también TITULAR de una tarjeta APRIL y estuviera viajando junto al TITULAR fallecido al momento de producirse el deceso del mismo. La elección del (los) medio(s) a utilizarse quedará a exclusivo criterio de la Central Operativa de APRIL.

3.4.3. APRIL se hará cargo de los gastos de incineración y traslado de cenizas, si así fuera la elección de los familiares del TITULAR fallecido, por el medio que considere más conveniente hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia del TITULAR hasta el tope especificado en las Garantías Particulares del PLAN DE ASISTENCIA/ VOUCHER contratado.

3.4.4. ACLARACIÓN: Los gastos de féretro definitivo, los trámites funerarios, la inhumación del Titular fallecido y los traslados dentro del país de residencia (en caso de repatriación funeraria) no estarán en ningún caso a cargo de APRIL. Ambos servicios se brindarán únicamente si la intervención de APRIL es solicitada en forma inmediata al fallecimiento. APRIL quedará eximida y no será responsable por el traslado de los restos, ni efectuará reembolso alguno por este concepto en caso de que empresas funerarias u otros terceros tomen intervención antes que APRIL o sin su autorización expresa.

3.4.5. APRIL no se hará cargo de la repatriación funeraria ni de sus gastos en los casos de muerte producida por:

3.4.5.1. Narcóticos o estupefacientes

3.4.5.2. Suicidio

3.4.5.3. En caso de que el fallecimiento haya sido consecuencia de una enfermedad preexistente Padecida por el Titular, siendo el tratamiento de la misma la causa del viaje.

3.5. VIAJE DE REGRESO ANTICIPADO POR FALLECIMIENTO O ENFERMEDAD GRAVE DE UN FAMILIAR:

Si el TITULAR se viere obligado a retornar a su país de residencia habitual por fallecimiento, accidente o enfermedad grave de un familiar directo con igual residencia habitual en su país de origen: Padre, Madre, Cónyuge, Hijo, Hermano, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que implique hospitalización de más de 5 días, APRIL se hará cargo de la penalidad o diferencia del costo de pasaje aéreo de regreso del TITULAR en clase turista, cuando su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso. El TITULAR deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias APRIL a fin de ser autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido.

Atención.-Tanto para esta garantía o beneficio como para cualquier otra que comporte la no utilización del billete de transporte inicialmente previsto por el TITULAR, APRIL recuperará siempre dicho billete de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga

la prestación de Asistencia, para tal fin el TITULAR deberá soportar con los originales de las facturas.

3.6. REGRESO ANTICIPADO POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE DEL TITULAR: APRIL se hará cargo de la diferencia del costo del pasaje aéreo de regreso del TITULAR en clase turista o económica, cuando su pasaje original sea de ida y vuelta, de tarifa reducida, con fecha fija o fecha limitada de regreso, y no se pueda respetar dicha fecha a raíz de una enfermedad o accidente del TITULAR. APRIL recuperará siempre dicho billete de transporte y sufragará solo la diferencia eventualmente existente entre él y el que imponga la prestación de Asistencia, para tal fin el TITULAR deberá soportar con los originales de las facturas.

Este beneficio solo será aplicable cuando el TITULAR hubiere sido asistido médicamente con autorización de la Central de Asistencia APRIL. No contarán con este beneficio los eventos detallados en el ítem (7) Exclusiones.

3.7. REGRESO ANTICIPADO POR SINIESTRO EN DOMICILIO DEL TITULAR: En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia en el domicilio de un TITULAR, 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, APRIL tomará a su cargo bajo la modalidad de reembolso la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el beneficiario se encuentre, hasta el aeropuerto de ingreso al País de residencia. Esta solicitud de Asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Asistencias APRIL del original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las 24 horas siguientes al suceso. El TITULAR deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Asistencias APRIL a fin de ser autorizado. No serán aceptados posteriormente pedidos de reembolso sin ninguna justificación. No tendrá derecho a esta prestación si el plazo de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER se encuentra vencido.

3.8. GASTOS POR VUELO DEMORADO: Si el vuelo contratado por medio de una línea aérea comercial regular (excluyendo vuelo charter) del TITULAR 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, APRIL reintegrará hasta el tope de la garantía o beneficio convenido por gastos de hotel y comunicaciones realizados por el TITULAR durante el lapso de 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 TITULAR. Para percibir este reembolso, el TITULAR deberá haberse comunicado previamente con la Central de Asistencias APRIL antes de abandonar el aeropuerto donde ocurrió el hecho. Este servicio solo se prestara en una ciudad de tránsito que esté a más de 100km del lugar de residencia habitual del TITULAR. Este servicio no se brindará si el TITULAR viajara con un billete sujeto a disponibilidad de espacio, ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el CERTIFICADO o VOUCHER, no se brindará en el destino final del viaje del beneficiario. Esta garantía no tendrá aplicación si la demora del vuelo es a consecuencia de un evento que tenga origen o se produzca a consecuencia de una causa que se encuentre expresada en la cláusula L «Circunstancias excepcionales y/o de fuerza mayor»

Atención: Tanto para esta garantía o beneficio como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entienden estos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, llamadas telefónicas que no hayan sido a la Central de Asistencia, transportes, acceso a Internet, u otro cualquiera (la enumeración es taxativa y no enunciativa).

3.9. SEGUIMIENTO DE VIAJE / CRUCERO: APRIL sufragará al TITULAR, (a) reserva de las exclusiones especificadas en este servicio, un billete de avión en clase turista, de ida solamente, desde el puerto de embarque hasta el próximo puerto de parada del crucero contratado si se perdió la salida inicialmente prevista de su crucero por causa de un retraso del vuelo de conexión por más de (6) horas sobre la hora prevista.

3.10. REPATRIACIÓN POR QUIEBRA DE LA COMPAÑÍA AÉREA: Si posteriormente al inicio del viaje del TITULAR la compañía aérea o el Tour Operador presentara estado de quiebra o cesara su actividad, y que ningún organismo privado o público tuviera la obligación o estuviera encargado de tomar a cargo el regreso a su país de origen, APRIL organizará y entregará al TITULAR el pasaje aéreo de regreso en clase económica al país de origen del viaje.

4. EQUIPAJE

4.1. LOCALIZACIÓN Y ASISTENCIA EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS, BILLETES AÉREOS Y/O EQUIPAJES: APRIL asesorará e informará al TITULAR con todos los medios a su alcance para la denuncia del extravío, robo o hurto de su equipaje y efectos personales. Para intentar localizar equipajes que hayan sido despachados en la bodega del mismo vuelo en el que viaja el titular, APRIL pondrá a disposición los servicios de su Central de Asistencia para realizar el seguimiento de la búsqueda que realiza la línea aérea que tomó a cargo

el reclamo. APRIL no asume responsabilidad alguna por equipajes extraviados y no localizados por la línea aérea.

4.2. COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA TOTAL Y DEFINITIVA DE EQUIPAJE EN LÍNEA AÉREA COMERCIAL:

Transcurridos ocho (8) días corridos desde que el equipaje debió abordar al aeropuerto, el TITULAR deberá obtener de la aerolínea comercial que corresponda, la declaración de equipaje perdido, por escrito. En este caso APRIL abonará al TITULAR una indemnización complementaria a la abonada

por la línea aérea, cuyo monto no sobre pasará la cobertura establecida en el plan adquirido por el TITULAR.

El monto a indemnizar se calculará sobre el peso de la pieza de equipaje perdido, cuya información deberá proporcionar la línea aérea o empresa de transporte que corresponda, (Máximo 20 kgs por beneficiario por evento, incluye lo abonado por la línea aérea)

En caso de extravío de equipaje, siga estas instrucciones: Inmediatamente constatada la falta de equipaje, diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes, solicite y complete el formulario P.I.R. (Property Irregularity Report.) Antes de abandonar el Aeropuerto comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia del PRESTADOR, a efectos de notificar el extravío de su equipaje indicando el número del formulario P.I.R. para seguimiento del mismo ante la línea aérea.

4.2.1. Para la obtención de esta compensación rigen los siguientes términos y condiciones:

4.2.1.1. Que se trate de una línea aérea comercial

4.2.1.2. Que el equipaje haya sido despachado por personal autorizado por la aerolínea.

4.2.1.3. Que el TITULAR haya cumplido los requisitos exigidos por la línea aérea para localizar su equipaje.

4.2.1.4. Que la línea aérea haya declarado pérdida definitiva del equipaje.

4.2.1.5. Que la pérdida se haya producido entre el momento que el TITULAR despacha el equipaje en su país de residencia y el momento en que el equipaje debió ser entregado al aeropuerto.

4.2.1.6. El TITULAR debió cumplir con los requisitos establecidos (comunicarse a la central de asistencia) y completar el formulario proporcionado por la línea aérea PIR).

4.2.1.7. El TITULAR deberá presentar una copia del pago efectuado por la línea aérea, en compensación por la pérdida del equipaje.

4.3. COMPENSACIÓN DE GASTOS DE PRIMERA NECESIDAD POR DEMORA EN LA ENTREGA DEL EQUIPAJE:

Si el equipaje no es localizado dentro de las primeras seis (6) horas de arribo del vuelo y del momento en que la Central de Asistencias de APRIL reciba el llamado del TITULAR antes de abandonar el aeropuerto donde se registró la pérdida y se emitió el P.I.R. o formulario de denuncia ante la compañía aérea notificando la falta de entrega de su equipaje, APRIL reintegrará al TITULAR hasta el monto máximo especificado en el PLAN DE ASISTENCIA los gastos ocasionados para la compra en artículos de primera necesidad realizados durante el lapso de tiempo ocurrido entre la denuncia y la entrega por parte de la Línea Aérea, contra la presentación de comprobantes originales y número de caso que la central de Asistencia le indique por reportar el hecho.

Si el equipaje es declarado como definitivamente perdido y pagada la indemnización correspondiente al extravío definitivo por la compañía aérea, el valor pagado por este beneficio será descontado del pago que corresponda a la cobertura de extravío. Este servicio del PLAN DE ASISTENCIA no se brindará en el viaje de regreso al País de residencia habitual del TITULAR o país emisor del CERTIFICADO o VOUCHER Este servicio solo se prestara en una ciudad de tránsito que esté a más de 100km del lugar de residencia habitual del TITULAR.

5. SEGUROS

5.1. MUERTE ACCIDENTAL: Seguro de muerte accidental y/o desmembración: Sin costo suplementario, APRIL incluye en algunos de sus Planes de Asistencia, un Seguro de muerte accidental y/o desmembración. Este seguro, está contratado con una Compañía de Seguros. La póliza de seguros de Accidentes Personales se encuentra sujeta a sus propias condiciones particulares y generales y su texto está a disposición del interesado en las oficinas de la aseguradora respectiva.

La Garantía de Muerte Accidental y/o desmembración tiene un límite agregado por catástrofe (cualquier sea el número de beneficiarios) por evento: \$USD 5.000.000 (Cinco millones) Dicho valor será distribuido entre el número total de TITULARES fallecidos en el evento, sin que en ningún caso la suma pagada a los beneficiarios de cada TITULAR sea mayor a la suma contratada por el TITULAR. Límites de edad: Mayores de 14 años y menores de 85 años.

5.2. RESPONSABILIDAD CIVIL: El PROVEEDOR obsequia al TITULAR de algunos de sus Planes de Asistencia, un Seguro de Responsabilidad Civil a Terceros. Este seguro, está contratado con la compañía de seguros que se indica en

la presente COBERTURA y ampara hasta el monto máximo contratado. Responsabilidad Civil en Viajes: La contratación de esta cobertura, ampara hasta el límite de suma asegurada indicado en el certificado o voucher del Plan de Asistencia, por aquellas cantidades que el asegurado llegue a estar legalmente obligado a pagar, por reparación del daño, en virtud de lesiones físicas o la muerte de terceros o daños a bienes de terceros que cause por actos u omisiones propios no dolosos, durante un viaje cubierto que tenga lugar durante la vigencia de este seguro. Condiciones Especiales El asegurado no deberá realizar ninguna aceptación de responsabilidad, ofrecimiento, oferta, promesa o pago sin el consentimiento previo y por escrito del proveedor.

5.3. SEGURO DE CANCELACIÓN POR ENFERMEDAD O FALLECIMIENTO DEL TITULAR: APRIL cubrirá hasta el límite de la cobertura especificada en el VOUCHER, bajo estudio de soportes que el PROVEEDOR disponga y únicamente en las siguientes circunstancias:

5.3.1. Fallecimiento del asegurado.

5.3.2. Incapacidad total o temporal por enfermedad o accidente del asegurado médicamente formulado.

6. BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS

6.1. SUSTITUCIÓN DE EJECUTIVOS:

En caso que el TITULAR se encontrase en viaje de negocios en el exterior y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, APRIL se hará cargo del pasaje en clase turista, sujeto a disponibilidad de plazas, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta un máximo de 80 dólares diarios durante cinco días. Para que esta garantía sea efectiva el TITULAR deberá comunicar a la Central de Asistencias APRIL dentro de las 72 horas de sucedido el evento y haya sido expresamente autorizado. No serán aceptados

6.2. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES:

La Central Operativa de APRIL transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en el PLAN DE ASISTENCIA.

6.3. TRANSFERENCIA DE FONDOS Y FIANZA LEGAL:

6.3.1. Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de la APRIL, esta gestionará la entrega al TITULAR en el país donde se encuentre de cantidades de dinero hasta el límite especificado en el PLAN DE ASISTENCIA contratado. Este servicio será brindado una sola vez, cualquiera que sea el período de validez del CERTIFICADO o VOUCHER.

6.3.2. Si el TITULAR fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, APRIL gestionará el envío de las cantidades de dinero especificadas en el PLAN DE ASISTENCIA contratado para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de APRIL, por cuenta de un representante del TITULAR.

6.4. ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO:

APRIL asumirá los gastos que ocasione la defensa civil o penal del TITULAR, con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de tránsito. APRIL se hará cargo de los honorarios del abogado hasta los topes indicados en el PLAN DE ASISTENCIA contratado.

6.5. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS, ETC.:

APRIL asesorará al TITULAR sobre los procedimientos a seguir localmente en el caso que le hayan sido robados o haya extraviado sus documentos personales, billetes aéreos y/o tarjetas de crédito. Dicho asesoramiento no comprenderá en ningún caso la realización de aquellos trámites personales que el TITULAR deba realizar con motivo del robo y/o extravío ocurrido. APRIL COLOMBIA no se hará cargo de gastos o costos inherentes al reemplazo de documentos personales, billetes aéreos, tarjetas de crédito robados o extraviados.

7. EXCLUSIONES

Quedan expresamente excluidas todas las prestaciones de asistencia y garantías detalladas en el PLAN DE ASISTENCIA del CERTIFICADO o VOUCHER a cargo APRIL, bajo todo supuesto, en los casos o eventos que se detallan a continuación:

7.1. ACCIDENTES OCURRIDOS EN VUELOS NO REGULARES QUE NO SEAN OPERADOS POR LÍNEAS AÉREAS COMERCIALES REGLAMENTADAS Y DEBIDAMENTE HABILITADAS: Este seguro está excluido en algunos PLANES DE ASISTENCIA, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA adquirido por Ud. si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figura este beneficio u Otro mencionado en las presentes condiciones, es porque el PLAN DE ASISTENCIA adquirido por Usted, no cuenta con el mismo.

7.2. ENFERMEDAD CRÓNICA O PREEXISTENTE: APRIL tomará a su cargo hasta el tope especificado en el PLAN DE ASISTENCIA detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER, solamente los gastos de la primera atención médica derivada de una enfermedad crónica o preexistente que haya desarrollado un episodio de crisis durante el viaje, a excepción de seguimientos y controles de tratamientos anteriores o chequeos. APRIL no tomará a su cargo dentro de esta cobertura ningún

medicamento o tratamiento de dicha enfermedad crónica o preexistente.-

Enfermedades crónicas o preexistentes, congénitas o recurrentes, - conocidas o no por el TITULAR -, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER y/o del viaje, así como sus agudizaciones y consecuencias (incluso cuando las mismas aparezcan durante el viaje);

Entre las enfermedades crónicas y/o preexistentes definidas en la presente cláusula cabe mencionar, a título ilustrativo y sin que la siguiente mención tenga ningún carácter limitativo respecto a otras enfermedades crónicas y/o preexistentes igualmente excluidas: litiasis renal, litiasis vesicular, diabetes, flebitis, trombosis venosa profunda, y úlceras de cualquier etiología. (La enumeración es taxativa y no enunciativa).

CARDIOVASCULARES

- Hipertensión arterial con compromiso de órgano blanco.
- Artropatía obstructiva periférica y aneurismas, no resueltos.
- Cardiopatía isquémica
- Valvulopatías congénitas o adquiridas.

- Miocardiopatías (dilatadas, hipertróficas y/o restrictivas)
- Arritmias crónicas (fibrilación auricular, flutter auricular, arritmias ventriculares)
- Postulantes portadores de marcapasos cardíaco o cardiodesfibriladores.
- Vasculares periféricas tales como insuficiencia venosa periférica y enfermedad arterial oclusiva.

ONCOLÓGICAS

- Tumores benignos no resueltos o malignos pasibles de tratamiento medicamentoso, quirúrgico, radiante o de alta complejidad en cualquier orden que se trate, y cuyo intervalo libre de enfermedad no supere los 5 años posteriores a la última terapéutica realizada.

OTORRINOLARINGOLÓGICAS

- Otopatías (hipoacusias neurosensoriales, otoesclerosis, otitis media crónica, otopatía adhesiva, síndromes vertiginosos vestibulares)
- Laringopatías (disfonías orgánicas)
- Rinosinusal (mucocele, poliposis rino-sinusal)
- Misceláneas (malformaciones craneofaciales, secuelas en tratamiento craneofaciales, estenosis traqueal post-intubación prolongada)

OFTALMOLÓGICAS

- Enfermedades crónicas (glaucoma, retinitis pigmentaria, queratocono)
- Enfermedades de inmunodeficiencia.
- Asma Postrasplantes
- Cardíacos, cardiopulmonares, hepáticos, renales, renopancreáticos, pulmonares y de médula ósea.

NEUROLÓGICAS

- Enfermedades cerebrovasculares, incluidas malformaciones arterio-venosas (se excluye aneurismas tratados quirúrgicamente o por embolización, sin secuela, evaluando última angiografía de vasos cerebrales que demuestren la ausencia de otros aneurismas).
- Enfermedades Neurológicas desmielinizantes.
- Enfermedades degenerativas del Sistema Nervioso Central (incluidas patologías extrapiramidales, demencias, ataxias, atrofas musculares, paraplejías espásticas).
- Miopatías hereditarias y congénitas, distrofias musculares, miasteniagravis.
- Polineuropatías y ataxias hereditarias.
- Enfermedades neurológicas congénitas.
- Secuelas neurológicas postraumáticas, postinfecciosas, perinatales.
- Epilepsias refractarias a la medicación.

OSTEOARTICULARES

- Malformaciones congénitas o adquiridas.
- Deformaciones congénitas o adquiridas.
- Osteopatías: Degenerativas y/o tumorales.

- Columna con compromiso neurológico.

HEMATOLÓGICAS

- Leucemias
- Linfomas
- Hemofilias
- Anemias hemolíticas.
- Aplasias medulares
- Síndromes mieloproliferativos
- Síndromes linfoproliferativos

PSIQUIÁTRICAS

- Síndromes depresivos
- Demencias
- Neurosis grave
- Psicosis
- Adicción
- Bulimia
- Anorexia
- Autismo
- Trastorno de ansiedad

DIGESTIVAS

- Úlcera péptica o gástrica.
- Síndromes de Malabsorción
- Cirrosis hepática y sus concomitantes
- Pancreatitis crónicas
- Enfermedad inflamatoria intestinal.
- Enfermedad biliar no resuelta
- Hepatitis crónicas

ENFERMEDADES URINARIAS

- Enfermedades renales con compromiso de parénquima
- Enfermedades obstructivas del árbol urinario.
- Trasplantados
- Insuficiencia renal crónica (en plan de diálisis)

ENFERMEDADES DEL APARATO RESPIRATORIO

- Enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC).
- Asma.
- Enfermedad fibroquística
- Hipertensión pulmonar
- Fibrosis pulmonar

ENFERMEDADES ENDOCRINAS

- Enfermedades endocrinas descompensadas
- Diabetes insulino dependiente
- Diabetes no insulino dependiente con compromiso de órgano blanco

7.3. APRIL sólo tomará a su cargo gastos hasta el tope indicado en su CERTIFICADO o VOUCHER y PLAN DE ASISTENCIA en concepto de «Atención médica por enfermedades preexistentes». APRIL no tomará a su cargo exámenes

tendientes a evaluar la condición médica de las enfermedades preexistentes y/o para descartar su relación con la afección que motiva la asistencia. En caso de constatar que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, APRIL quedará relevado de prestar sus servicios al TITULAR. A tal fin, APRIL se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

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

7.5. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones resultantes de tratamientos efectuados por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico APRIL.

7.6. Tratamientos homeopáticos, acupuntura, quinesioterapia, curas termales, podología, etc.

7.7. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de actuaciones delictivas o contravencionales del TITULAR, directa o indirectamente.

7.8. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por ingestión o administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, o por la utilización de medicamentos sin prescripción médica.

7.9. FRANQUICIA O DEDUCIBLE (US\$) / FRANQUICIA KILOMÉTRICA (KM.): En caso de tener una franquicia deducible en su producto, el TITULAR asumirá a su costo el monto de la franquicia ó deducible (suma que el titular debe abonar en caso que requiera asistencia cuando el plan así lo especifique). En caso de utilizar una segunda vez los servicios de asistencia APRIL por un hecho sin ninguna relación al primero, el TITULAR deberá asumir a su costo el monto de una nueva franquicia ó deducible al momento de ser atendido.

En caso de tener una franquicia kilométrica en su producto, el TITULAR no podrá usar los servicios si la distancia entre su lugar de residencia habitual y el lugar donde pide asistencia es inferior a la franquicia kilométrica (Especificada en el CERTIFICADO o VOUCHER en Km.).

7.10. PRODUCTO ANUAL MULTIVIAJES Y LARGA ESTADÍA (MÁS DE DOS MESES DE VIGENCIA): Los PLANES DE ASISTENCIA Multiviajes Anuales tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo el TITULAR no podrá permanecer en cada viaje, según lo indicado en el PLAN de ASISTENCIA del producto que haya adquirido, más de 90, 60, ó 30 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia, excepto un PLAN DE ASISTENCIA especial para larga estadía. Pasado este período, el TITULAR perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje. La Central Operativa APRIL le pedirá al momento de atenderlo la copia de su pasaporte por correo electrónico, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

Salvo para un PLAN DE ASISTENCIA de Larga Estadía especial para estudiantes en el exterior y beneficiarios en plan de negocios enviados en misión por su empresa al exterior, el propósito del viaje tendrá que ser turístico y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad

profesional en el exterior. En el caso de solicitar asistencia por parte de estudiantes que tengan este tipo de PLAN DE ASISTENCIA, tendrán que enviar por correo electrónico a la Central Operativa APRIL la credencial de la Universidad o de la escuela respectiva en la que estudian en el extranjero; en cuanto a los empresarios, éstos deberán pedir a su empresa en su país de origen el envío de una carta certificando la validez de la misión, en papelería membreada de la misma, o por el e-mail de dicha empresa.-EXCLUSION PARTICULAR: No se brindará asistencia de ningún tipo al TITULAR en situación migratoria ó laboral ilegal. (Incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia)

7.11. PRÁCTICA DE DEPORTES: Todos los deportes de práctica Amateur excepto: Bobsleigh, Esquí y Snowboard fuera de pistas reglamentarias, Luge Olímpica, Caza de animales peligrosos, Montañismo a más de 6000 metros, Espeleología y Skeleton.

Se excluyen la práctica de deportes por profesionales en competencias o entrenamientos para dichas competencias profesionales (Son considerados deportistas profesionales las personas que viven de la práctica de su deporte sin ejercer otra actividad profesional)

7.12. Gastos incurridos en cualquier tipo de prótesis o similares, órtesis, síntesis o ayudas mecánicas de todo tipo, ya sean de uso interno o externo, incluyendo pero no limitados a: prótesis dentales, lentes, audífonos, anteojos, artículos de ortopedia, férulas, muletas, sillas de ruedas, nebulizadores, respiradores, etc.

7.13. Eventos ocurridos como consecuencia de entrenamiento, práctica o participación activa en competencias deportivas (profesionales o amateurs). Además quedan expresamente excluidos los eventos consecuentes a la práctica de deportes peligrosos, incluyendo pero no limitado a: motociclismo, automovilismo, boxeo, polo, ski acuático, buceo, aladeltismo, vuelo en cualquier aparato o nave que no sea de línea comercial, paracaidismo, bungee jumping, Kitesurf, alpinismo, ski, Snowboard y en general todo deporte de invierno.

7.14. El diagnóstico, control, seguimiento y tratamiento de embarazos; los partos; los abortos y sus consecuencias, a menos que sean producto de un accidente.

7.15. Todo tipo de enfermedad mental, disturbios y tratamientos emocionales psicológicos de cualquier naturaleza.

7.16. Enfermedades cromosómicas o genéticas

7.17. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas de la ingestión de bebidas alcohólicas o de consumo de drogas de cualquier tipo.

7.18. Controles de tensión.- Hipertensión e Hipotensión arterial y sus consecuencias.

7.19. Síndrome de inmunodeficiencia adquirida, SIDA ó VIH en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Enfermedades venéreas o de transmisión sexual, y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa APRIL.

7.20. Eventos como consecuencia de desencadenamiento de fuerzas naturales, radiación nuclear y radioactividad, epidemias, así como cualquier otro fenómeno con carácter extraordinario o evento que debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional o catástrofe.

7.21. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES Y/O DE FUERZA MAYOR: En este contrato de prestación de asistencia en viaje, APRIL está expresamente liberado, exento y excusado de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades

en caso de que el TITULAR sufra algún daño o requiera asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, tales como catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, actos de guerrilla o antiguerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lock-out, actos de sabotaje o terrorismo, 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, APRIL se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo que fuere posible.

7.22. El suicidio, intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del TITULAR y/o su familia así como cualquier acto e incluso accidente donde se ponga de manifiesto la irresponsabilidad o imprudencia por parte del TITULAR.

7.23. Eventos consecuentes de actos de guerra, terrorismo u otra alteración grave del orden público.

7.24. Los actos intencionados y de mala fe del TITULAR o de sus apoderados. En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad que ya esté padeciendo, y que el tratamiento actual tiene alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa, el PRESTADOR quedará relevado de prestar sus servicios. A tal fin, el PRESTADOR se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

7.25. El cáncer y todos sus tratamientos.

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

7.27. Lesiones por participar en apuestas o peleas.

7.28. Cirugías plásticas y Tratamientos rejuvenecedores o estéticos.

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

7.30. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.

7.31. Secuestro o su intento.

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

7.33. Las situaciones reconocidas o equiparadas por los órganos oficiales de acción social o semejante, a la invalidez por accidente de trabajo, en el cual el evento causante de la lesión no se encuadre íntegramente en la caracterización de invalidez por accidente personal y en general, se excluye toda derivación vinculada a accidentes de trabajo, en lugares de desempeño o in itinere y enfermedades profesionales.

7.34. Riesgos Profesionales. Si el motivo del viaje del TITULAR fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. En todos los casos, los servicios descritos en estas Condiciones Generales APRIL serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de

riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.

7.35. Situación Migratoria Ilegal y/o Situación Laboral Ilegal del TITULAR. Riesgos profesionales; Si el motivo del viaje del TITULAR fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional. (En todos los casos los servicios descritos en estas Condiciones Generales serán complementarios de los que deban prestarse por parte de entidades asistenciales y de seguros según las normas de seguridad industrial y de riesgos laborales aplicables en el país donde se presente la enfermedad o accidente objeto del servicio.)

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

7.37. SUBROGACIÓN: Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales, APRIL quedará automáticamente subrogado en los derechos y acciones que puedan corresponder al TITULAR o a sus herederos contra terceras personas naturales o jurídicas en virtud del evento que ocasiona la asistencia prestada. Además el TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER se compromete a abonar en el acto APRIL todo importe que haya recibido de parte del causante del accidente y/o de su(s) Compañía(s) de Seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el TITULAR tiene derecho. Ello hasta la concurrencia de los sumas de dinero a cargo APRIL en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse limitativa, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercidos frente a las siguientes personas:

7.38. Terceros responsables de un accidente de tránsito.

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

7.40. Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

7.41. Recurso: APRIL se reserva el derecho de exigir al TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER el reembolso de cualquier gasto efectuado por APRIL en forma no debida, en caso del haberse prestado servicios no contemplados por este contrato y/o fuera del período de vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER. Para efectos del cobro respectivo, prestará mérito ejecutivo las Garantías Particulares del CERTIFICADO o VOUCHER y copia de los recibos de pago efectuados por APRIL.

7.42. Responsabilidad: APRIL no será responsable y no indemnizará al TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por el profesional que lo atendió a solicitud suya, así como por la asistencia médica, farmacéutica o legal recibida. APRIL coordina y facilita únicamente servicios de asistencia para que terceros profesionales presten los respectivos servicios cuando le son solicitados, por lo tanto APRIL no asume responsabilidad

alguna en las circunstancias previstas más arriba. En estos casos, la persona o personas designadas por el PROVEDOR serán tenidas como agentes del TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra APRIL en razón de tal designación. La obligación que asume APRIL es de medios y no de resultado.

7.43. PRESCRIPCIÓN/CADUCIDAD: Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que APRIL asume a través de las presentes Condiciones Generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo improrrogable de (30) (treinta) días consecutivos calendarios, contados a partir de la fecha de expiración del plazo de vigencia consignado en el CERTIFICADO o VOUCHER. Transcurrido el plazo indicado, APRIL no responderá por los derechos no ejercidos dentro del mismo.

7.44. CONVENIO DE COMPETENCIA: Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER y APRIL, 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, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Colombia, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

7.45. EXTINCIÓN DE RESPONSABILIDAD: APRIL no aceptará responsabilidad alguna ni atenderá acciones derivadas de la relación que hubiese existido entre el TITULAR y el luego de transcurridos 365 días calendarios contados desde la ocurrencia del hecho que la origina.

7.46. EXIMICIÓN DE RESPONSABILIDAD DE LOS AGENTES VENDEDORES: Los representantes y/o agentes vendedores de la COMPAÑÍA (Agencias de Viajes, Operadoras de Turismo, Empresas de Transporte de cualquier tipo y todo agente emisor autorizado) no será considerado parte del presente Contrato de Prestación de Asistencia en Viaje, razón por la cual quedan exentos de cualquier responsabilidad pertinente al objeto del presente Contrato.

7.47. CANCELACIONES O MODIFICACIONES: LA CANCELACIÓN DE LA TARJETA O MODIFICACIÓN DE SU PLAZO DE VIGENCIA, QUEDA SUJETA A LAS SIGUIENTES CONDICIONES: La solicitud respectiva deberá ser formulada por escrito y debidamente recibida por APRIL, directamente del TITULAR a más tardar el tercer día hábil anterior a la fecha fijada en la tarjeta para el inicio de la vigencia. Si la petición es formulada a tiempo, dará lugar, según el caso, a la restitución del importe abonado por el TITULAR, menos un cobro de USD 15, por concepto de gastos administrativos y de papelería, o a la emisión de otra tarjeta con un nuevo plazo de vigencia. En todo caso el TITULAR deberá presentar en las oficinas de APRIL COLOMBIA ASISTENCIA S. A. S. la reclamación con el lleno de los requisitos exigidos.

Transcurrido el plazo que se indica en la presente cláusula, caducará en forma automática la facultad de solicitar la cancelación de la tarjeta o la modificación de su plazo de vigencia, sin derecho para el TITULAR a compensación de ninguna naturaleza. En caso de retorno del TITULAR antes de la fecha de finalización de la vigencia establecida en la tarjeta, cualquiera que sea la causa de la modificación del regreso, no tendrá derecho a ningún tipo de reembolso o reliquidación.

Son justas causas para solicitar la devolución, la negación de visa ó calamidad domestica del TITULAR, siempre y cuando dicha solicitud se presente a tiempo y se anexen

los certificados originales que correspondan al motivo y los documentos exigidos como requisito.

Cuando se solicite la devolución y esta sea aprobada, APRIL únicamente estará obligada a reintegrar el valor efectivamente recibido directamente del Titular o Agente Emisor. La eventual diferencia entre el precio pagado por el TITULAR al Agente Emisor y el recibido por APRIL , quedará a cargo del Agente Emisor y será devuelta directamente por éste.

7.48. APRIL se reserva el derecho de introducir modificaciones en las coberturas de Seguros o suspenderlas sin previo aviso de acuerdo con las disposiciones de las legislaciones de seguros del país emisor. Estos seguros se otorgan únicamente a residentes en el país de emisión de los CERTIFICADOS o VOUCHERS emitidos localmente.

7.49. EXCLUSIONES REPATRIACIÓN FUNERARIA: Están expresamente excluidos y no tomados a cargo de APRIL los gastos de fétro definitivo, los traslados dentro del país de residencia habitual, los trámites funerarios, las ceremonias religiosas y cultos, las ceremonias con familiares y amigos, los gastos de inhumación. En cualquiera de las dos alternativas (3.8.1 o 3.8.2), todas las previsiones deberán ser tramitadas por la Central operativa APRIL, estando la familia o la agencia de viajes impedida de actuar sin previa autorización expresada y por escrito de la Central Operativa APRIL. No será reembolsado importe alguno por gastos no requeridos y autorizados previamente por APRIL. No se encuentran contemplados bajo ninguna circunstancia, gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido por lo que APRIL no tomará a cargo ningún gasto de terceros. APRIL solamente se hará cargo bajo previa autorización expresada y por escrito de la penalidad por cambio de fecha de un billete aéreo, en clase turista y sujeto a disponibilidad de espacio, solamente para un familiar del fallecido en compañía, Padre, Madre, Cónyuge, Hijo ó Hermano (la enumeración es taxativa y no enunciativa) cuando dicho acompañante sea TITULAR de un CERTIFICADO o VOUCHER con igual validez y vigencia del fallecido y su pasaje sea de tarifa reducida por fecha fija o limitada de regreso.

7.50. EXCLUSIONES PARTICULARES DEMORA O PERDIDA DE EQUIPAJE : EN NINGÚN CASO APRIL RESPONDERÁ CUANDO:

7.50.1. El TITULAR sea un funcionario o empleado o miembro de la tripulación del medio de transporte que dio origen al acontecimiento.

7.50.2. La retención o aprehensión del equipaje por parte de aduanas u otras autoridades gubernamentales.

7.50.3. En ningún caso APRIL responderá por faltantes roturas y/o daños, totales o parciales producidos en el contenido del equipaje, ni en las/s valija/s o cualquier otro elemento donde se transporte el mismo.

7.50.4. Este seguro está excluido en algunos PLANES DE ASISTENCIA, verifique en su CERTIFICADO o VOUCHER las características del PLAN DE ASISTENCIA adquirido por Ud. si en su CERTIFICADO o VOUCHER no figura este SERVICIO es porque el plan de asistencia adquirido por el titular no cubre ni ofrece este servicio.

7.50.5. Exclusión aplica para ítem 5.30 (Equipajes) Este servicio no aplica si el TITULAR viaja con un tiquete aéreo sujeto a disponibilidad de cupo, ni a algún destino ubicado dentro del mismo país donde se emitió el CERTIFICADO o VOUCHER, y no aplica para el viaje de Regreso al país de residencia del TITULAR.

8. REEMBOLSOS

8.1. Para cualquier tipo de reembolso será necesario haber tomado contacto previo y haber recibido la autorización de la Central de Asistencias APRIL para obtener orientación sobre la documentación a ser presentada. Para el efecto que corresponda el reembolso la causa de la atención y/o prestación no debe estar contenida en la cláusula EXCLUSIONES.

8.2. En caso de accidente, dolencia ó lesión, el TITULAR podrá utilizar los servicios de profesionales y/o establecimientos médicos que le sean indicados y/o proporcionados por la Central de Asistencias APRIL dentro de los límites y condiciones previstos en este contrato sin gastos. Si una vez solicitada asistencia la Central de Asistencias APRIL no encontrara inmediatamente disponible en el lugar de viaje del TITULAR en un tiempo relativo a la situación que lo origina, en tal circunstancia el TITULAR podrá recurrir a los servicios de Asistencia Médica que fueren necesarios cuyos costos podrán ser directamente pagados al prestador de los servicios y reembolsados al TITULAR siempre que se cumplan las condiciones para el reembolso descritas a continuación.

8.3. El TITULAR deberá comunicar a la Central de Asistencias APRIL hasta un tiempo no superior a las 72 (setenta y dos) horas de sucedido el evento que originara la prestación, informando los datos relativos al médico, establecimiento de salud contratado, como asimismo los motivos que le han impedido solicitar la asistencia directamente a la Central de APRIL. La inexistencia y falta de información sobre el evento a la Central de Asistencias anulará el derecho al pago de cualquier reembolso al TITULAR del VOUCHER.

8.4. El costo del servicio contratado deberá estar de acuerdo con los valores y tarifas de tales prácticas en el país en que se haya realizado y será auditado por la Central de Asistencias de APRIL. Documentación válida: El TITULAR o el prestador del servicio, cualquiera sea el caso, deberá presentar documentación comprobatoria original, facturas y recibos de pagos de las mismas por los gastos efectuados por prestaciones previamente autorizadas, reservándose APRIL el derecho de verificar y auditar el contenido o solicitar mayores aclaraciones al respecto. La documentación deberá contener la Historia Clínica, Receta médica, Formulario diligenciado, CERTIFICADO o VOUCHER, Certificación bancaria, copia

del documento de identificación. La documentación deberá ser presentada en las oficinas APRIL en un plazo máximo de 30 (treinta) días hábiles a partir del término de la vigencia del CERTIFICADO o VOUCHER. Una vez vencido este plazo no será reconocido al TITULAR derecho alguno a reembolso. Solo será reembolsados gastos respaldados por documentación original y bajo las condiciones que rigen el actual reglamento.

8.5. El reembolso de moneda extranjera se realizará de acuerdo a las normas establecidas por el Banco de la Republica de Colombia y al mismo cambio de Dólar Estadounidense utilizado a la fecha de la radicación del reembolso. Su efectivo pago será realizado en un plazo no mayor a 8 (ocho) días hábiles contados a partir del recibo de la documentación completa.

8.6. Para solicitar reembolsos por demora de equipaje y/o perdida el TITULAR deberá de forma inexcusable haber tenido comunicación previa con la Central de APRIL, para realizar proceso de reembolso deberá presentar los siguientes documentos, Formulario P.I.R., Documento de indentificación o Pasaporte, Original del CERTIFICADO o VOUCHER, formulario APRIL diligenciado, certificación bancaria y facturas originales, en caso de perdida definitiva de equipaje el TITULAR deberá presentar certificación de indemnizado expedido por la aerolínea indicando los valores percibidos.-

Toda la documentación para el reembolso deberá ser presentada en originales, no serán aceptadas copias de documentos bajo ninguna justificación.

El TITULAR solo tendrá derecho a recibir la cobertura una única vez de acuerdo con las garantías del PLAN DE ASISTENCIA adquirida, sin importar la cantidad de volúmenes y eventos por puedan ocurrir durante la vigencia de su CERTIFICADO o VOUCHER, incluso si el mismo tiene validez anual

Los términos que se indican para todos los efectos de este Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia Médica en Viaje, pudiendo ser en femenino o masculino, plural o singular y si se trata de verbo, en cualquier conjugación, tendrán el siguiente significado: Siempre que se utilicen letras mayúsculas en el presente Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia Médica en Viaje, los términos definidos a continuación tendrán el significado que aquí se les atribuye.

9. DEFINICIONES/GLOSARIO:

9.1. ACCIDENTE: Se entiende por accidente un daño corporal derivado de la acción súbita de una causa externa y ajena a la intencionalidad del TITULAR, causado por un agente extraño, fuera de su control, externo, violento y visible, así como que la lesión o dolencia resultante sea provocado directamente por tal agente y en forma independiente de cualquier otra causa. Persona que práctica sin ser profesional un arte, deporte.

9.2. CANCELACIÓN DE VIAJE: Imposibilidad definitiva de iniciar la realización del viaje programado.

9.3. CATÁSTROFE: Se define como catástrofe cualquier tipo de evento accidental e imprevisto donde se ven implicados numerosos TITULARES con CERTIFICADO o VOUCHER.

9.4. CENTRAL DE ASISTENCIA: Departamento de profesionales prestando servicios de supervisión, control y/o coordinación para APRIL que intervienen y deciden en todos aquellos asuntos y/o prestaciones brindadas o a brindarse en virtud de las presentes Condiciones Generales y que están directa o indirectamente relacionados con temas médicos.

9.5. CERTIFICADO O VOUCHER: Es el documento que debe ser emitido en el País de origen del TITULAR y previo al inicio del viaje (excepto para PLANES DE ASISTENCIA RECEPTIVOS) y que se entrega al TITULAR.

Contiene entre otras constancias, sus datos personales, el número y tipo de PLAN DE ASISTENCIA contratado el cual forma parte integral del Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje, conocido también como Condiciones Generales del Contrato de el o los servicios de asistencia adquiridos por el TITULAR y asumidos por APRIL.

9.6. COMPAÑÍA: APRIL COLOMBIA ASISTENCIA S. A. S. Empresa debidamente autorizada por las leyes de la República de Colombia para emitir CERTIFICADOS o VOUCHERS de PLAN DE ASISTENCIA en Viaje APRIL y titular del registro de la marca April Colombia Asistencia.

9.7. CONGÉNITO: Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

9.8. DEDUCIBLE: En caso de tener un deducible en su producto, el TITULAR asumirá a su costo el monto del deducible.

9.9. DOLENCIA Y/O AFECCIÓN: Los términos «dolencia» y/o «afección» se entenderán como sinónimos de «enfermedad» a cualquier efecto en las presentes Condiciones Generales.

9.10. ENFERMEDAD AGUDA: 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.-

9.11. ENFERMEDAD CRÓNICA: Todo proceso patológico continuo y persistente en el tiempo.

9.12. ENFERMEDAD PREEXISTENTE: Todo proceso fisisiológico que reconozca un origen o etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia y/o validez del CERTIFICADO o VOUCHER del PLAN DE ASISTENCIA adquirido por el TITULAR y que sea factible de ser comprobado 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.)

9.13. ENFERMEDAD REPENTINA O IMPREVISTA: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de la vigencia.

9.14. EVENTO: Acontecimiento, sinónimo de suceso.

9.15. INTERRUPTIÓN DE VIAJE: Cortar la continuidad del viaje por las causas mencionadas en estas condiciones generales

9.16. MONTO MÁXIMO GLOBAL: La suma de gastos que APRIL abonará y/o reembolsará por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

9.17. MONTO FIJO DEDUCIBLE: El monto fijo y determinado que será a cargo del TITULAR y deberá ser abonado por el mismo al momento de brindársele la primera asistencia médica en concepto de pago a su cargo obligatorio por los gastos que dicha prestación origine.

9.18. MONTO MÁXIMO GLOBAL EN CASO DE EVENTO MÚLTIPLE: La suma de gastos que APRIL abonará y/o reembolsará a todos los TITULARES involucrados en caso de que un mismo evento provoque lesiones o el fallecimiento de más de un TITULAR, por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

9.19. PLAN DE ASISTENCIA: Conjunto detallado de Servicios de Asistencia en Viaje ofrecidas por APRIL, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad de TITULAR. El Plan de Asistencia se encuentra detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER y forma parte inseparable del mismo. Sólo son de aplicación aquellas prestaciones para cada producto explícitamente enunciadas en el Plan de Asistencia detallado en el CERTIFICADO o VOUCHER, con el alcance y límites indicados. Solamente serán válidas y regirán para fines del presente CONTRATO aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del PLAN DE ASISTENCIA que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR

9.20. SERVICIO DE ASISTENCIA MEDICA EN VIAJE: Son los servicios que la COMPAÑÍA ofrece a través de su RED de Proveedores y que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER emitido por la COMPAÑÍA a solicitud del TITULAR y sus CONDICIONES GENERALES, PLAN DE ASISTENCIA y TARJETA DE DATOS.- Solamente serán válidas y regirán para fines del presente CONTRATO aquellas garantías o beneficios vigentes a la fecha de emisión del PLAN DE ASISTENCIA que se especifican en el CERTIFICADO o VOUCHER contratado por el TITULAR

9.21. TITULAR: Es la persona natural que figura inscrita a un PLAN DE ASISTENCIA en viajes de la COMPAÑÍA cuyo nombre figura en el CERTIFICADO o VOUCHER y se beneficia con el Contrato de Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje.

10. IMPORTANTE

RECLAMO DE PAGOS: Informamos al TITULAR del CERTIFICADO o VOUCHER que en algunos países y sobre todo en los Estados Unidos de América, puede surgir la eventualidad que el centro médico o el hospital envíe reclamo de pagos de una parte de sus múltiples facturas directamente al domicilio del TITULAR (En su país de origen) y no a la Central Operativa APRIL inclusive aún después de haberse saldado las cuentas... En caso de que ello ocurra, el TITULAR solo

tendrá que informar a la COMPAÑÍA en el país donde adquirió su CERTIFICADO o VOUCHER, enviando el original de esas facturas por correo, para que APRIL las procese dentro de la gestión de su expediente. Gracias por su colaboración.- Las garantías de todos los seguros incluidos en el presente documento han sido contratadas por APRIL con la Compañía de Seguros QBE.

april | santé prévoyance

Carrera 10 # 97 A - 13 Of. 301 Torre A - Bogotá Trade
Center
Tél. : 57 1 628 3600
www.aprilcolombia.com
APRIL Colombia Asistencia S.A.S



Simplificando tu vida