

Usted ha adquirido un PLAN DE ASISTENCIA al viajero SEGURVIAJE empresa de Sistema Internacional de Asistencia de PANAMÁ ASISTENCIA, S.A.,

Anexo podrá encontrar las Instrucciones, Condiciones Generales, Particulares y las exclusiones de la asistencia contratada que le permitirá realizar un mejor uso de la misma.

Instrucciones como utilizar SEGURVIAJE

Recuerde siempre llevar a mano su tarjeta SEGURVIAJE, ya que, si usted requiere una asistencia, una vez iniciado el viaje, deberá comunicarse de inmediato por teléfono o vía chat con el Centro de Contacto de SEGURVIAJE a los números de contacto que en ella se indican. El costo de la comunicación será a cargo de SEGURVIAJE. Solicite al operador del hotel o de la compañía telefónica una llamada o conexión WiFi para comunicarse vía chat, si no es posible, SEGURVIAJE reembolsará el costo de la comunicación hacia nuestro centro de contacto 24/7 contra presentación del comprobante correspondiente.

Al comunicarse con el Servicio de Atención al Cliente solicitará los siguientes datos:

- Nombre
- Número de voucher de su tarjeta
- Fecha de inicio y terminación del viaje Lugar en el que se encuentra (País, Ciudad Hotel, Hospital, Carretera, Aeropuerto)
- Teléfono de contacto
- Nombre de acompañantes (si lo amerita)

En caso de que, por fuerza mayor, según su definición legal, no puede efectuar la comunicación al Servicio de Atención al Cliente de SEGURVIAJE, lo principal es que usted tenga la asistencia inmediata a través de la red médica que pueda atenderlo y dar aviso de la ocurrencia del imprevisto, objeto de la asistencia, a más tardar a las **24 horas** siguientes del hecho a fin de obtener autorización del pago o reembolso según el caso.

- Teléfono de atención al cliente 24 horas: (+507) 303-2463 (Por cobrar)
- Línea de atención WhatsApp 24 horas: (+507) 6222-7992 (Solo chat)
- Correo electrónico 24 horas: casomed_pa@panamaasistencia.com.pa

CONTRATO DE ASISTENCIA INTERNACIONAL

Entre PANAMA ASISTENCIA y el Beneficiario se establece un contrato que contiene las condiciones generales y particulares del Plan de Asistencia. el Beneficiario acepta las condiciones generales, particulares y exclusiones que sustentan el uso del mismo en todos sus términos.

El presente contrato solo ampara a personas cuyo domicilio o residencia habitual está radicada en territorio de la República de Panamá y realicen viajes internacionales. (Excepto en compra de Plan NACIONAL).

CONDICIONES GENERALES / PLANES DE ASISTENCIA SEGURVIAJE

PRIMERA: OBJETO DEL CONTRATO

En virtud del presente contrato, PANAMA ASISTENCIA garantiza la puesta a disposición del Beneficiario de una ayuda material inmediata, en forma de servicios, PLAN DE ASISTENCIA, cuando éste se encuentre en dificultades como consecuencia de un evento fortuito, especificados en este documento, ocurrido durante el transcurso de un viaje fuera de su domicilio habitual y mientras dure la vigencia del Plan de Asistencia contratado. PANAMA ASISTENCIA prestará sus servicios a través de su Central de Asistencia en la Ciudad de PANAMA bajo el sistema de cobro revertido (POR COBRAR). El Beneficiario se obliga a dar aviso tantas veces como asistencias precise, a la Central de Asistencia también conocido como “Servicio de Atención al Cliente operativo 24 horas”.

PANAMA ASISTENCIA reembolsará al Beneficiario hasta los montos establecidos en el Plan de Asistencia contratado en moneda local.

SEGUNDA: DEFINICIONES

Para los efectos de este anexo se entenderá por:

Beneficiario: Persona(s) que goza de los servicios contratados y cuyos datos particulares figuran en la solicitud al momento de la compra del Plan de Asistencia. Cuando se trata de grupo o de familias, los beneficios corresponden de manera individual a cada uno de sus miembros.

Viaje: Se define como tal el trayecto que comprende entre la salida del Beneficiario de su país de residencia habitual, ya sea por vía terrestre, aérea o marítima, de manera temporal por motivo: de placer, de negocios o de estudios, hasta su regreso nuevamente a la República de Panamá.

Lugar de residencia habitual: Localidad en la que el beneficiario reside habitualmente, que, salvo indicación expresa en las condiciones particulares o especiales, deberá estar necesariamente en la República de Panamá, y adonde se realizarán las repatriaciones y retornos urgentes previstos en este anexo. (Excepto cuando se trate de SEGURVIAJE Turismo Nacional)

Plan de Asistencia o Plan de Asistencia Contratado: Se refiere al conjunto de beneficios de asistencia que el Beneficiario ha escogido y que constan en el recibo, identificados con el nombre SEGURVIAJE y el tipo, a saber: PLATINUM, GOLD, SILVER, EUROSCHENGEN, BUSINESS, ESTUDIO, RECEPTIVO, NACIONAL.

Enfermedad: Toda alteración de la salud (dolencia, padecimiento o patología sufrida de forma súbita, que se manifiesten después del inicio del viaje, cuyo diagnóstico y confirmación sea efectuado por un médico legalmente reconocido durante la vigencia del SEGURVIAJE contratado, y que no esté comprendida dentro de la clasificación de Enfermedad congénita y/o Enfermedad preexistente.

Enfermedad Congénita: Es aquella que existe en el momento del nacimiento como consecuencia de factores hereditarios o afecciones adquiridas durante la gestación.

Enfermedad preexistente: Es la padecida por el Beneficiario con anterioridad a la fecha de contratación del SEGURVIAJE, conocida o no por el Beneficiario.

Enfermedad grave: Es una alteración de la salud que implique hospitalización ya que, a juicio del equipo médico de la Compañía imposibilite la iniciación del viaje del beneficiario o su continuación en la fecha prevista o conlleve riesgo de muerte.

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.

Accidente: Todo suceso súbito, externo y ajeno a la intencionalidad del Beneficiario, que ponga en peligro la integridad y salud del mismo, que ocurra dentro del periodo de vigencia del Plan de Asistencia contratado, durante el transcurso del viaje y que ocasione en el Beneficiario una lesión corporal.

También se consideran como accidentes: La asfixia por ingestión de materias líquidas o sólidas alimenticias. Las lesiones que sean consecuencia de intervenciones quirúrgicas o

tratamientos médicos causados por un accidente cubierto por el Plan de Asistencia contratado.

Evento Fortuito: Suceso poco común, dañoso, que acontece por azar, sin poder imputar a nadie su origen.

Emergencia médica: Condición patológica de carácter súbito y repentino que requiere de una atención inmediata.

Material de osteosíntesis: Piezas o elementos metálicos o de cualquier otra naturaleza empleados para la unión de los extremos de un hueso fracturado, o para soldar extremos articulares, mediante la intervención quirúrgica.

Material ortopédico u órtesis: Piezas anatómicas o elementos de cualquier naturaleza utilizados para prevenir o corregir las deformaciones temporales o permanentes del cuerpo (bastones, collarín cervical, silla de ruedas, entre otros).

Prótesis: Todo elemento de cualquier naturaleza, que reemplaza temporal o permanentemente la ausencia de un órgano, tejido, fluido orgánico, miembro o parte de algunos de estos. A título de ejemplo, tienen esa consideración los elementos mecánicos o biológicos tales como recambios valvulares, sustituciones articulares, piel sintética, lentes intraoculares, los materiales biológicos (córnea), los fluidos, geles y líquidos sintéticos o semisintéticos sustitutivos de humores o líquidos orgánicos, reservorios de medicamentos, sistema de oxigenoterapia ambulantes, etc.

Central de asistencia: Servicio de Atención al Cliente operativo 24 horas de PANAMÁ ASISENCIA.

Reembolso: Acción de devolver al Beneficiario una cantidad que hubiere desembolsado previamente, cuando esta fuera considerada incluida dentro de los beneficios y límites establecidos en el Plan contratado.

Honorarios médicos: retribución económica que corresponde a Médicos idóneos como pago por el ejercicio de su actividad profesional.

TERCERA: ÁMBITO TERRITORIAL

Las coberturas referidas se extenderán a cualquier país del mundo, siempre que la permanencia del Beneficiario en el extranjero, por motivo del viaje, no sea superior al período de días contratado. (Para contratación de PLAN DE ASISTENCIA SEGURVIAJE TURISMO NACIONAL, la cobertura será dentro del territorio panameño y no en el extranjero.)

CUARTA: COBERTURAS

Los derechos otorgados por el presente contrato podrán utilizarse durante la vigencia del Plan de Asistencia, las 24 horas del día y durante el transcurso del viaje y hasta los límites indicados, según el tipo de Plan de Asistencia SEGURVIAJE contratado.

A continuación, se describen a modo general, los distintos servicios ofrecidos por el Plan de Asistencia, así como las características y condiciones de uso de cada uno de ellos. Para hacer uso de estos beneficios, el Beneficiario deberá tener en cuenta, además de las condiciones Generales, las condiciones particulares y las exclusiones del Plan de Asistencia contratado.

COBERTURAS A LA PERSONA

Asistencia Mundial las 24 horas: Los derechos otorgados bajo el presente contrato podrán utilizarse durante la vigencia del Plan de Asistencia contratado, las 24 horas del día y durante el transcurso de su viaje.

A continuación, los servicios que incluye este Plan de Asistencia, así como las características y condiciones de uso de cada uno de ellos. Las Coberturas otorgadas operarán según el tipo de plan contratado, y dentro de este, hasta los límites contratados en el mismo, y según se muestra en el cuadro de coberturas que se anexa en el presente condicionamiento.

1. **Asistencia médica hospitalaria:** PANAMA ASISTENCIA prestará asistencia médica durante el viaje al Beneficiario, por accidente o enfermedad sobrevenida durante la vigencia del Plan de Asistencia contratado, encargándose de organizar y asumir los gastos que se generen de dicha asistencia. El Beneficiario podrá utilizar las siguientes coberturas:
 - a. **Atención en consultorio o en domicilio temporal:** Para atender situaciones de urgencia en caso de enfermedad aguda o en caso de accidente, PANAMA ASISTENCIA asumirá los costos de honorarios médicos, así como de medicamentos según la cobertura contratada, que se originen del envío de un médico de parte de la central de asistencia al domicilio temporal del Beneficiario o si se requiere la central de asistencia lo remitirá al centro de atención más cercano.
 - b. **Atención por especialistas:** PANAMA ASISTENCIA coordinará a través de la central de asistencia y su equipo médico, la atención con médicos especialistas, cuando esta sea indicada por los médicos de atención de urgencia para el seguimiento de la patología aguda diagnosticada en el servicio coordinado por la central de asistencia, así asumirá los costos de la atención de acuerdo a las coberturas y límites del Plan de Asistencia contratado.

- c. **Gastos por hospitalización y honorarios médicos:** PANAMA ASISTENCIA asumirá los gastos de hospitalización y de honorarios médicos en que incurra el Beneficiario, por causa de enfermedad o accidente súbito imprevisto ocurrido durante el transcurso del viaje y mientras esté vigente el Plan de Asistencia contratado.

El monto máximo de gastos médicos por todos los servicios de Asistencia médica hospitalaria detallados en el presente punto, tiene un límite máximo establecido según el Plan de Asistencia contratado.

Los gastos de hospitalización y de honorarios médicos que se deban a la enfermedad conocida como COVID-19 producida por el virus SARSCOV2, sólo serán cubiertos hasta un límite máximo de US\$5,000.00 (cinco mil dólares estadounidenses), cuando:

- a) **El beneficiario haya contratado y pagado su Plan de Asistencia SEGURVIAJE con una antelación mínima de cinco (5) días previos a la fecha de realización del TEST del COVID-19,**
- b) **Que el Plan de Asistencia SEGURVIAJE contratado se encuentre vigente a la fecha del diagnóstico,**
- c) **El beneficiario haya comunicado el resultado a PANAMA ASISTENCIA dentro de las 24 horas siguientes a la recepción del diagnóstico positivo de COVID-19.**

PANAMA ASISTENCIA se reserva el derecho de confirmar el diagnóstico por medio de su equipo médico cuando así lo considere necesario.

Los costos de gastos de hospitalización y de honorarios médicos que excedan el Límite Máximo aquí descrito, correrán por cuenta del contratante del Plan de Asistencia.

Exclusiones médicas hospitalarias: Quedan expresamente excluidos de la cobertura de gastos médicos y gastos por accidentes, los siguientes:

1. Las agudizaciones de enfermedades preexistentes, congénitas y/o recurrentes, conocidas o no por el Beneficiario, así como también sus consecuencias y agudizaciones. Las mismas serán determinadas por el departamento médico de PANAMÁ ASISTENCIA. Queda a criterio de PANAMÁ ASISTENCIA asumir o no la primera consulta a fin de determinar o desestimar la preexistencia.

2. La asistencia por enfermedades o estados patológicos producidos por la ingestión de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos adquiridos sin prescripción médica.
3. Afecciones, lesiones y sus consecuencias o complicaciones productos de tratamientos y atenciones no brindadas por profesionales no pertenecientes al equipo médico de la compañía.
4. Los estados de embarazo, parto, complicación del mismo o interrupción voluntaria del embarazo, tanto si el embarazo ha tenido lugar durante el viaje como si era anterior al inicio del viaje.
5. Toda implantación, reposición y/o reparación de prótesis de cualquier tipo, artículos de ortopedia, audífonos, gafas, lentes de contactos.
6. Los trasplantes de cualquier tipo de órgano o tejidos.
7. Las enfermedades mentales, trastornos psiquiátricos, depresiones o por cualquier tipo de enfermedad mental o nerviosa.
8. Asistencia médica hospitalaria si el gasto médico se lleva a cabo en contra de la opinión de un médico.
9. Los chequeos o exámenes médicos de rutina.
10. Tratamientos cosméticos, cirugía estética o reconstructiva o tratamientos de disminución de peso.
11. Tratamientos de rehabilitación o terapia de recuperación física que no sea causado por un accidente durante el viaje, y que no sea lo establecido en la cobertura del Plan SEGURVIAJE contratado.
12. Hipertensión arterial y todas sus consecuencias y derivaciones, así como los controles de tensión arterial.
13. Enfermedades infecciosas, tales como la del sueño, malaria, paludismo, fiebre amarilla.
14. Desvanecimientos, síncope, ataques de apoplejía, epilepsia o convulsiones.
15. Lesiones derivadas de acciones intencionales, tanto de agresiones como contra sí mismo, así como incitación a terceros a comentarlas en perjuicio del Beneficiario.
16. Lesiones derivadas de la práctica de deportes de alto riesgo.
17. Las lesiones producidas por la participación directa o indirectas en manifestaciones y/o protestas.
18. Lesiones que sean consecuencias de intervenciones quirúrgicas o tratamientos médicos ocasionadas por un accidente no cubierto por la póliza.
19. Los Accidentes considerados legalmente como de trabajo o labores, consecuencia de un riesgo inherentes al trabajo del Beneficiario.
20. Lesiones secundarias infecciones de transmisión sexual.

2. Primera Asistencia De Emergencia o Enfermedades preexistentes:

PANAMA ASISTENCIA coordinará el tratamiento inicial de Emergencia Médica, Quirúrgica y Hospitalaria y el coste de la ambulancia. Si después de recibir la Asistencia Médica de Emergencia se determina que la causa que originó la asistencia es preexistente, PANAMÁ ASISTENCIA no coordinará ningún servicio adicional y todos los gastos, serán por cuenta del Beneficiario.

- 3. Gastos de medicamentos:** En caso de enfermedad o accidente del Beneficiario, PANAMA ASISTENCIA se hará cargo del importe de los productos farmacéuticos prescritos por el facultativo que le asiste durante el viaje y que están directamente relacionados con la patología objeto de la asistencia, ya sea ambulatorio o por internamiento, según corresponda. El monto de esta cobertura tiene un tope máximo establecido según la cobertura del Plan de Asistencia contratado.
- 4. Gastos odontológicos:** PANAMA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos de la atención odontológicos críticos que requiera una atención de urgencia, mientras el Beneficiario se encuentre de viaje. El monto de esta Cobertura tiene un tope máximo establecido según el plan de asistencia contratado.

La cobertura solo aplica para dientes naturales, las coronas, los puentes, las prótesis, etc. cuando este tratamiento sea estrictamente necesario para el alivio inmediato del dolor y no se haya ocasionado por el deterioro previo de dientes, encías o mandíbulas. Las coronas, los puentes, las prótesis, etc. no deben entenderse como dientes naturales.
- 5. Gastos de terapia de recuperación física:** En caso de accidente del Beneficiario, PANAMA ASISTENCIA se hará cargo, exclusivamente mientras se encuentre de viaje, de las de terapias para la recuperación física del beneficiario indicada por el médico que le haya asistido en el evento clínico que le dio origen a la lesión física. El número y el valor de cada una de las sesiones deberán ser aprobadas por PANAMA ASISTENCIA. El monto máximo de esta cobertura tiene un tope establecido según la cobertura del plan de asistencia contratado.
- 6. Traslado médico de emergencia:** PANAMA ASISTENCIA gestionará el envío de una ambulancia al /los beneficiarios para el traslado al centro hospitalario más cercano, por emergencia médica causada por accidente y/o enfermedad grave, o en su defecto traslado programado. En todos los casos sin excepción el beneficiario o persona designada por él deberá solicitar telefónicamente el servicio. El equipo médico de la Compañía decidirá, en función de la situación de urgencia o gravedad en la que se encuentre el beneficiario, a qué centro sanitario se realizará el traslado y en que medio, pudiendo ser este un servicio público o privado. Queda expresamente establecido que este servicio no opera bajo la modalidad de reembolso bajo ninguna circunstancia y/o eventualidad.

Repatriación de heridos o enfermos: En caso de accidente o enfermedad del Beneficiario desplazado en viaje fuera de su localidad de residencia habitual, la Compañía coordinará, cuando sea necesario, del traslado o repatriación del Beneficiario hasta un centro sanitario convenientemente equipado o hasta su lugar de residencia habitual.

El equipo médico de la Compañía decidirá, en función de la situación de urgencia o gravedad en la que se encuentre el Beneficiario, a qué centro sanitario se realizará el traslado o si es necesaria la repatriación y en que medio y, estará en contacto permanente con los médicos que atiendan al Beneficiario supervisando que éste recibe la atención adecuada. No se coordinarán en esta prestación los gastos derivados del rescate del beneficiario en caso de que sea necesario. Esta prestación tendrá un límite máximo por todos los conceptos de acuerdo con el Plan de Asistencia contratado.

- 7. Gastos del hotel por convalecencia:** PANAMA ASISTENCIA tomará a su cargo los gastos de alojamiento y alimentación en un hotel, sin extra alguno del Beneficiario convaleciente cuando por enfermedad o accidente haya permanecido internado en un hospital y precise prolongar la estadía por prescripción del médico tratante, y la misma haya sido aceptada y autorizada por el equipo médico de PANAMA ASISTENCIA. El monto máximo de esta cobertura será determinado por el Plan de Asistencia contratado. Quedan excluidos de esta cobertura cualquier tipo de gastos adicionales al alojamiento tales como: Bebidas alcohólicas, lavandería, y servicios extras.
- 8. Gastos de desplazamiento de Acompañante (ida y regreso):** En caso de que la hospitalización del Beneficiario, motivada por un accidente o enfermedad, se prevea superior a cinco (5) días, la Compañía se hará cargo del traslado de una persona desde el lugar de residencia habitual del Beneficiario, incluyendo el importe del viaje de ida y vuelta (clase económica) al lugar de la hospitalización. El límite máximo de esta cobertura será determinado por el Plan de Asistencia contratado.
- 9. Gastos de estancia de acompañantes:** En caso de que la hospitalización del Beneficiario motivada por un accidente o enfermedad, se prevea superior a cinco (5) días PANAMA ASISTENCIA se hará cargo de los gastos del hotel del acompañante desplazado y a quien se haya facilitado el transporte indicado en el artículo previo. El monto máximo de esta cobertura será determinado por el Plan SEGURVIAJE contratado. Los gastos de alojamiento cubiertos no incluyen los gastos de manutención, ni de cualquier servicio adicional solicitado por el Asegurado ni la persona designada durante su estancia.
- 10. Regreso en fecha diferente:** Cuando por la ocurrencia de un accidente o enfermedad del Beneficiario calificada por el médico tratante como grave y confirmada por los médicos de PANAMA ASISTENCIA, o por muerte del cónyuge, padre, madre o hijos, en el país de residencia habitual, este debe adelantar o postergar su viaje, PANAMA ASISTENCIA

se hará cargo del costo del boleto aéreo de regreso, hasta la ciudad de residencia en el que se haya emitido el Plan de Asistencia contratado, siempre y cuando el Beneficiario no puede efectuar tal regreso con el boleto aéreo original, o del costo de la diferencia de la tarifa que deba pagar por cambio de fecha. Para la aplicación de este beneficio, es imprescindible que el boleto original sea de ida y de regreso, y que no sea posible respetar esta fecha. El Beneficiario deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje: certificado de defunción cuando la causa es la muerte de un familiar, devolución del boleto aéreo o el comprobante certificado del diferencial pago de la línea aérea. El límite máximo de esta cobertura estará determinado por el Plan de Asistencia contratado.

- 11. Traslado de funcionario (ida y regreso):** En caso de viaje por motivos profesionales, cuando se produzca una enfermedad o accidente del Beneficiario y éste deba ser hospitalizado por un periodo superior a cinco (5) días o repatriado, PANAMA ASISTENCIA coordinará el viaje de ida y vuelta (clase económica) hasta el lugar de destino de la persona designada por el para sustituir al Beneficiario repatriado. En ningún caso, PANAMA ASISTENCIA se hará cargo de alojamiento.
- 12. Retorno de menores:** Si los menores de dieciséis (16) años que viajan con el Beneficiario, siempre que hayan sido designados como tal en el Plan de Asistencia contratado, que por causa de un accidente o enfermedad o traslado de este, quedan desatendidos y no pudieran continuar el viaje, PANAMA ASISTENCIA organizará su regreso al país de residencia habitual y pagará la tarifa aérea en clase económica necesaria para su retorno, proporcionando una persona que los acompañe, siempre y cuando los menores no puedan efectuar tal regreso con el boleto aéreo original. Si fuese necesario continuar el viaje, PANAMA ASISTENCIA pagará un pasaje en clase económica, más los gastos que genere dicho regreso, para que un familiar se haga cargo del menor en su viaje de regreso al país de residencia.
- 13. Traslado/Repatriación de restos mortales:** En caso de fallecimiento del Beneficiario, PANAMA ASISTENCIA efectuará los trámites correspondientes para su traslado o repatriación al país de residencia habitual, y coordinará el traslado del Beneficiario hasta el lugar de inhumación, cremación o ceremonia funeraria en su lugar de residencia habitual. No son objeto de esta prestación los gastos de inhumación, cremación o ceremonia funeraria.
- 14. Reembolso por vuelo demorado o cancelado:** PANAMA ASISTENCIA reembolsará al Beneficiario con el límite los montos establecidos en el Plan de Asistencia contratado o su equivalente en moneda local contra presentación de comprobantes fehacientes de: gastos de comida, refrigerios, hotelería y comunicaciones realizadas en el lapso de la

demora si su vuelo de línea aérea regular es demorado por más de seis (6) horas desde la hora de salida del vuelo programada, siempre y cuando no tenga otra alternativa de transporte dentro de las 6 horas desde la hora de partida programada por su vuelo original. Para acceder a este beneficio, deberá comunicarse desde el aeropuerto donde se encuentre con la central de asistencia de su vuelo original y deberá posteriormente presentar una constancia escrita de la línea aérea que certifique la demora o la cancelación sufrida.

Este beneficio queda excluido por las siguientes causas: si el Beneficiario viaja con pasaje aéreo sujeto a disponibilidad de espacio o si la demora, por huelga convocada por empleados propios o de empresas subcontratadas por la compañía aérea y/o de los aeropuertos, la cancelación o negación de embarque que se produce por caso fortuito o de fuerza mayor según su definición legal, que impida a la aerolínea cumplir su itinerario normal. Este beneficio no cubre la compra de un nuevo boleto aéreo por pérdida de vuelo de conexión.

15. Localización y envío de equipajes y efectos personales: PANAMA ASISTENCIA asesorará al Beneficiario para la denuncia del robo o extravío de su equipaje y efectos personales, colaborando con la gestión para su localización. En caso de recuperación de dichos bienes, PANAMA ASISTENCIA, se encargará de su envío hasta el lugar del viaje previsto por el Beneficiario o hasta su lugar de residencia habitual.

16. Asistencia legal: PANAMA ASISTENCIA proporcionará asistencia legal al Beneficiario en eventos derivados de un accidente de tránsito. En todos los casos la relación contractual quedará exclusivamente establecida entre el Beneficiario y el profesional designado. La compañía es ajena a esta relación, no asumirá responsabilidad alguna con motivo de la designación, ya se origine en el desempeño de la labor del abogado, o en cualquier otra circunstancia.

17. Honorarios legales: La Compañía asumirá los gastos que ocasione la defensa jurídica del Beneficiario en los procedimientos civiles o penales que se sigan contra él por un accidente de circulación fuera de su país de residencia habitual, hasta el límite que haya sido establecido en el Contrato. La defensa jurídica con abogado y procurador será la que el Beneficiario elija. No obstante, la Compañía pone a su disposición los servicios jurídicos que tiene a tales efectos.

18. Anticipo de fianzas: PANAMA ASISTENCIA constituirá por cuenta del Beneficiario las fianzas que los Tribunales extranjeros le exijan para garantizar el pago de las costas y gastos judiciales o para garantizar su libertad provisional en el procedimiento penal seguido por un accidente de circulación fuera de su de residencia habitual, hasta el límite

que haya sido establecido en el contrato. PANAMA ASISTENCIA se reserva el derecho a recabar del Beneficiario, por escrito, el reconocimiento de deuda correspondiente.

Si durante el proceso el Beneficiario no asiste a cualquier citación del tribunal o entidad judicial respectiva, PANAMA ASISTENCIA podrá exigir el reintegro inmediato de la deuda. En cualquier circunstancia, el Beneficiario deberá reintegrar a la compañía o a la persona natural o jurídica que este le indique, la deuda del préstamo otorgado perentoriamente dentro de los (90) noventa días calendario siguiente al desembolso realizado.

19. Compensación de gastos por cancelación del viaje: Esta garantía tendrá vigencia desde la fecha de contratación del plan y finalizará en el momento en que comience con el embarque en el medio de transporte colectivo que se vaya a utilizar en el viaje. Únicamente quedarán cubiertos los sucesos cuya ocurrencia sea posterior a la fecha de contratación del plan y antes del inicio del viaje objeto del plan.

La Compañía reembolsará hasta el límite que haya sido establecido en las Condiciones del Plan de Asistencia contratado, los gastos de cancelación del viaje contratado que sean facturados al Beneficiario por aplicación de las condiciones generales de venta de su proveedor, siempre que el viaje se cancele antes de su inicio y por una de las causas siguientes sobrevenidas después de la contratación del plan que impidan efectuar el viaje en las fechas contratadas:

- Fallecimiento del ASEGURADO, sus(s)padre(s), hijo(s), cónyuge, abuelo(s), hermano(s), suegro(s), yerno(s), o nuero(s).
- Hospitalización por enfermedad grave del ASEGURADO, sus(s) padre(s), hijo(s), cónyuge, abuelo(s), hermano(s), suegro(s), yerno(s), o nuero(s).
 - Si la hospitalización se debe a enfermedad causada por COVID-19, el beneficiario se obliga a presentar un test positivo de COVID-19 realizado en un período máximo de 30 días antes del inicio del viaje
- Negación de Visa.
- Perdida de Trabajo o negado permiso de vacaciones.
- Perjuicios graves por incendio, inundación o explosión en vivienda o local profesional.

Para la tramitación del siniestro, el Asegurado deberá entregar los siguientes documentos:

1. Documento acreditativo de la ocurrencia del siniestro (informe médico, certificado de defunción, informe de la policía, etc.). Este documento deberá reflejar necesariamente la fecha de ocurrencia del siniestro (hospitalización, defunción, avería, accidente, etc.).
2. Relación de los servicios contratados para el viaje (alojamiento, vuelos, etc.) y justificante de pago de los mismos.

3. Condiciones de anulación de dichos servicios y justificante de su anulación.
4. Factura de los gastos de anulación o nota de abono de los gastos que no se incluyan en los gastos de cancelación”.

Es indispensable que los gastos de cancelación del viaje queden justificados en la documentación requerida anteriormente.

Se hace constar expresamente que PANAMA ASISTENCIA no se responsabiliza de los gastos de cancelación, cuando se produzca la consecuencia de una condición médica preexistente y/o congénita conocida o no por el causante de la cancelación. PANAMA ASISTENCIA se reserva el derecho de usar su propio equipo médico para la verificación de cualquier enfermedad o accidente que, de lugar a esta prestación, para la calificación de su gravedad y su relación con la cancelación del viaje, así como a solicitar los documentos de soporte necesarios. Esta cobertura inicia en el momento que el beneficiario haya pagado el viaje y finaliza en el momento del inicio del mismo.

20. Compensación por demora o extravío de equipaje superior a 36 horas (Pérdida temporal de equipaje): Si el Beneficiario sufriera el extravío de su equipaje facturado durante su transporte en aerolíneas comercial de un vuelo Internacional, esta debe ser notificada inmediatamente antes de salir del lugar de retiro de equipajes del aeropuerto y solicitar un comprobante de notificación de pérdida del transportista (Property Irregularity Report “PIR”) Al mismo tiempo debe notificarse a la Central de Asistencia.

Si su equipo no fuera recuperado dentro de las treinta y seis (36) horas siguientes a la notificación, PANAMA ASISTENCIA le reconocerá los gastos incurridos en la compra de artículos necesarios hasta el valor indicado en el Plan de Asistencia contratado, sujeto a la presentación de los comprobantes justificativos y el documento de reporte del transportista. (PIR). Este beneficio no es válido para el vuelo de regreso a país de residencia habitual.

21. Compensación complementaria por pérdida de equipaje facturado (Pérdida definitiva de equipaje): Se considerará que hay Pérdida definitiva de equipaje, habiendo transcurrido 36 días/horas a la llegada del vuelo internacional a su destino. Si el Beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje facturado durante su Transporte en aerolíneas comercial de un vuelo Internacional, la compañía reconocerá al Beneficiario un complemento sobre la compensación que corresponda pagar la línea aérea, según el peso de equipaje extraviado hasta la suma máxima que indique en el Plan de Asistencia contratado.

PANAMA ASISTENCIA efectuará la compensación del Beneficiario solo cuando el transportista haya reconocido la pérdida y abonado la compensación que determine. Para

proceder a realizar el pago es necesario que el Beneficiario suministre el documento justificativo de la pérdida (PIR) Property Irregularity Report, el comprobante de liquidación de pago por parte de la línea aérea y Fotocopia del boleto aéreo.

Para el cumplimiento de este beneficio, es indispensable que se cumplan los siguientes requisitos:

- a. Que el equipaje se haya perdido en el trayecto y durante un vuelo Internacional de una aerolínea comercial.
- b. Que el equipaje haya sido facturado registrado y despachado por la línea aérea.
- c. Que la línea aérea haya indemnizado al Beneficiario.

QUINTA: INFORMES ADICIONALES

A solicitud del beneficiario se prestarán los siguientes servicios sin costo:

1. Informes de trámites de visado, estado de tiempo y vacunas.

El Beneficiario podrá solicitar información acerca de los tramites de visa para cada país, estado de tiempo, información acerca de las vacunas determinadas como requisito previo para la entrada a ciertos países.

2. Informe de trámites de documentos extraviados en el exterior.

Si el Beneficiario sufriera la pérdida de sus documentos de identificación en el exterior PANAMA ASISTENCIA, lo asesorará sobre los requerimientos y procedimientos necesarios para sustitución o reposición de tales documentos.

3. Transmisión de mensajes urgentes.

PANAMA ASISTENCIA se encargará de transmitir los mensajes, urgentes o justificados del beneficiario, relativos a cualquiera de los eventos cubiertos.

4. Contacto con su médico de cabecera.

Si por solicitud del beneficiario que, habiendo sufrido un accidente o una enfermedad, originada o no por una preexistencia, requiere un contacto con su médico de cabecera PANAMA ASISTENCIA pondrá a su disposición el Servicio Atención al Cliente para localizar al médico y cubriría los gastos originados para efectuar el contacto telefónico.

SEXTA: EXCLUSIONES GENERALES

1. Con carácter general para todas las garantías y coberturas del Plan de Asistencia contratado, quedan excluidas los hechos y sus consecuencias siguientes:

- a. Los causados directa o indirectamente por la mala fe del Beneficiario o por sus acciones dolosas, gravemente negligentes o de imprudencia temeraria.
- b. Los causados directa o indirectamente por su participación en actos delictivos.
- c. Las consecuencias de las acciones del Beneficiario en estado de enajenación mental o bajo tratamiento psiquiátrico.
- d. Los fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario tales como terremotos, desprendimientos, corrientes de tierra, erupciones volcánicas, tempestades ciclónicas atípicas, caídas de cuerpos siderales y aerolitos, y en general cualquier fenómeno atmosférico, meteorológico, sísmico o geológico de carácter extraordinario.
- e. Hechos derivados de terrorismo motín o tumulto popular.
- f. Hechos o actuaciones de las fuerzas Armadas o de las Fuerzas del Orden Público o de cuerpos de seguridad.
- g. Las guerras con o sin declaración previa y cualesquiera conflictos o intervenciones internacionales con uso de la fuerza o coacción.
- h. Los derivados de la energía nuclear radiactiva.
- i. Los que se produzcan con ocasión de la participación del Beneficiario en apuestas, desafíos o riñas.
- j. Los que produzcan con ocasiones de la participación del Beneficiario en competiciones, prácticas deportivas y pruebas preparatorias o entrenamientos.
- k. Las prácticas de los siguientes deportes: automovilismo, motociclismo en cualquiera de sus modalidades, caza mayor, submarinismo con uso de pulmón artificial, navegación en aguas internacionales en embarcaciones no destinadas al transporte público de pasajeros, hípica, escalada, espeleología, boxeo, lucha en cualquiera de sus modalidades, artes marciales, paracaidismo, aerostación, vuelo libre sin motor y, en general, cualquier deporte o actividad recreativa de carácter norteamericano peligroso.
- l. La participación en competiciones o torneos organizados por federaciones deportivas u organismos similares.
- m. La práctica de esquí y/o deportes afines, salvo que se haya pactado expresamente su cobertura.
- n. La utilización, como pasajero o tripulante, de medios de navegación aérea no autorizados para el transporte público de viajeros, así como de helicópteros.
- o. Los derivados de una enfermedad endémica, de epidemias, pandemias o enfermedades infecciosas de aparición repentina y propagación rápida que hayan sido declaradas por parte de las autoridades u organismos locales, nacionales o internacionales competentes o los acaecidos en cualquier lugar que figure como

no recomendado para viajar por dichas autoridades. Quedan, igualmente, excluidos los siniestros producidos como consecuencia del temor o amenaza de estas enfermedades, así como las cuarentenas derivadas de cualquiera de las causas descritas.

2. Además de las anteriores exclusiones, no son objeto de la cobertura de este servicio las siguientes prestaciones:
 - a. Los servicios que el Beneficiario haya concertado por su cuenta sin el previo consentimiento de PANAMA ASISTENCIA salvo casos de fuerza mayor o urgente necesidad siempre que lo reporte a la central de asistencia dentro de las 24 horas de ocurrido el siniestro.
 - b. Los gastos de asistencia médica y hospitalaria dentro del territorio del país de residencia habitual (Panamá), aun cuando la asistencia se haya originado en el extranjero durante la vigencia de Plan de Asistencia contratado. (Excepto para el SEGURVIAJE RECEPTIVO Y NACIONAL)
 - c. La muerte producida por suicidio, lesiones y secuelas que se ocasione en su tentativa.
 - d. La muerte o lesiones originadas directa o indirectamente por hechos punibles o acciones dolosas del Beneficiario.
 - e. Los ocurridos durante un viaje iniciado dándose cualquiera de las siguientes circunstancias.
 - Antes de la entrada de vigor de este seguro.
 - Con la intención de recibir tratamiento médico.
 - Con posterioridad al diagnóstico de una enfermedad terminal.
 - Sin autorización médica previa, habiendo estado el Beneficiario bajo tratamiento o control médico dentro de los doce meses previos al inicio del viaje.
 - Las derivadas de la renuncia o retraso, por parte del Beneficiario o personas responsables por él, del traslado propuesto por PANAMA ASISTENCIA y acordado por su servicio médico.
 - f. Las relativas a equipajes que no vaya suficientemente embalsados o identificados, así como equipajes frágiles o productos perecederos.
 - g. Los gastos producidos una vez que el Beneficiario se encuentre en su lugar de residencia habitual.

SEPTIMA: UTILIZACIÓN DE LA ASISTENCIA

1. Obligaciones del Beneficiario.

En caso de surgir un evento cubierto por el presente contrato, el Beneficiario deberá solicitar siempre la Asistencia por teléfono POR COBRAR, a cualquiera de los números indicados, debiendo indicar nombre del Beneficiario lugar donde se encuentra, número de teléfono y tipo de asistencia que precisa.

Las llamadas telefónicas que podrán ser POR COBRAR, y en los lugares en que no se fuere posible hacerlo así, el Beneficiario podrá recuperar a su regreso el importe de las llamadas, contra presentaciones de los recibos.

En cualquier caso, no podrá ser atendido los reembolsos de asistencias prestadas por servicios ajenos a la Compañía.

2. Incumplimientos

PANAMA ASISTENCIA queda relevada de responsabilidad cuando por fuerza mayor o por decisión autónoma del Beneficiario o de sus responsables, no pueda efectuar cualquiera de las prestaciones específicamente previstas en este anexo. Así mismo, PANAMA ASISTENCIA no se hace responsable de los retrasos o incumplimientos debido a las especiales características administrativas o políticas de un país determinado.

3. Pago de compensación

El Beneficiario deberá tener en cuenta las siguientes circunstancias al hacer uso de su derecho a compensación: El monto máximo de gastos médicos por todos los servicios detallados en el presente punto tiene un límite máximo establecido según el Plan de Asistencia contratado.

Exclusiones médicas y hospitalarias: Quedan expresamente excluidos de la cobertura de gastos médicos y gastos por accidente los siguientes eventos:

- a. Las compensaciones fijadas en las coberturas en todo caso complementarias a los contratos o pólizas que pudiere tener el Beneficiario cubriendo el mismo riesgo.
- b. Los reembolsos por parte de la empresa transportada comercial correspondiente a pasaje no consumido, pero reconocido por la Compañía bajo la cobertura de transporte o repatriación, deberán reintegrarse a la Compañía. Así mismo respecto al gasto de desplazamiento de las personas aseguradas, la Compañía solo se hará cargo de los gastos adicionales que exija el evento, en los que excedan los previstos inicialmente por los Beneficiarios.
- c. Las prestaciones de carácter médico y de transporte sanitario deben efectuarse previo acuerdo del médico que atiende al Beneficiario con el equipo médico de PANAMA ASISTENCIA.
- d. El Beneficiario se guardará el deber de reclamar aquellas prestaciones a las que tenga derecho, de acuerdo con el régimen General de la Seguridad Social o en su caso de cualquier régimen especial de esta u organismo o regímenes sustitutivos,

quedando obligado a reintegrar a la Compañía aquellos importes a los que haya tenido derecho bajo esta cobertura.

OCTAVA: VALIDEZ TEMPORAL

Las prestaciones, servicios, asistencias, derechos y responsabilidades derivadas del presente contrato, se limitan exclusivamente al tiempo para el cual han sido contratadas, como se indica en la tarjeta adquirida del Plan de Asistencia contratado.

No obstante, en caso de ocurrencia de un accidente o enfermedad, dentro de la vigencia del contrato cuya recuperación hospitalaria se extienda más allá de la misma, PANAMA ASISTENCIA, reconocerá únicamente los gastos de hospitalización y alimentación en los que incurra el Beneficiario hasta un máximo de cinco (5) días posteriores al vencimiento de la vigencia contratada.

NOVENA: MODIFICACIONES

Una vez emitido el Plan de Asistencia, y antes de iniciada la vigencia, el beneficiario podrá modificar el contrato solo mediante comunicaciones escritas a PANAMA ASISTENCIA, o quien al efecto la represente y siempre que dicha modificación no sea de menos cobertura.

DECIMA: VIGENCIA

El presente contrato tiene vigencia a partir de la hora 00:00 del día de inicio del viaje y hasta el momento en que el beneficiario regrese al territorio panameño, dicha vigencia corresponderá a las fechas que se indiquen en el plan contratado.

Planes con Vigencias extendidas

Planes con vigencia anual: PLATINUM, GOLD, SILVER, BUSINESS Y ESTUDIO la vigencia de un año será a partir de la hora 24:00 del día en el que se realice la activación y cubrirá todos los viajes dependiendo del plan contratado.

Dentro del año de vigencia de los planes BUSINESS Y ESTUDIO no están amparados los periodos de los que el beneficiario permanezca en el territorio panameño.

Plan Estudiantil: La vigencia regirá a partir de la hora 24:00 del día en el que se realice la activación, y se extenderá hasta los días adquiridos y pagados según la tarifa establecida y hasta un máximo de 365 días consecutivos por viajes.

Los límites indicados en cada plan son aplicables por el periodo total de la vigencia del plan adquirido mientras se encuentra fuera de su país de residencia y no por números de eventos. (Excepto para el Plan Nacional con cobertura dentro del territorio panameño).

DECIMA PRIMERA: EXTENSIONES DEL VIAJE

En caso de que el tiempo de vigencia del Plan de Asistencia contratado haya vencido y el Beneficiario requiera extender su tiempo de permanencia en el exterior, PANAMA ASISTENCIA se reserva el derecho de autorizar una nueva emisión de un Plan con las características, vigencia y precios quedando establecido de que se trata de un nuevo contrato y no de una renovación.

DECIMA SEGUNDA: SERVICIOS CONTRATADOS DIRECTAMENTE POR EL BENEFICIARIO

Solo en caso de fuerza mayor, PANAMA ASISTENCIA reembolsara hasta el límite de un plan SEGURVIAJE contratado la prestación que se le da al Beneficiario cuando su estado de salud le impida comunicarse con el Servicio de Asistencia de Atención Cliente de SEGURVIAJE, para la autorización de la prestación del servicio, sin embargo el Beneficiario o la persona que lo acompañe deberá en dichos casos contactar al Servicio de Atención al Cliente, en caso contrario PANAMA ASISTENCIA queda relevada de su responsabilidades ante el evento.

En el supuesto de que el Beneficiario contrate profesionales o establecimientos sanitarios no autorizados previamente por PANAMA ASISTENCIA, deberán cumplirse las siguientes condiciones para tener derecho al reembolso por parte de PANAMA ASISTENCIA:

- 1. Comunicación con el Servicio de Atención al Cliente:** Dentro de las 24 horas de ocurrido el evento y antes de abandonar el lugar del mismo el Beneficiario deberá comunicar al Call Center de PANAMA ASISTENCIA los datos relativos al profesional y/o establecimientos sanitarios contratados y los motivos que le han impedido formular la oportuna solicitud de asistencia.
- 2. Autorización del Servicio de Atención al Cliente:** Los servicios que se contraten deberán ser expresamente autorizados por la central de alarma de la compañía y adecuarse a la naturaleza de la enfermedad o lesión sufrida y a las demás circunstancias del caso. PANAMA ASISTENCIA de cualquier manera se reserva el derecho de dar autorización o no al caso.

El incumplimiento de esta obligación salvo casos de fuerza mayor debidamente comprobados, provocará la automática caducidad del derecho del Beneficiario a obtener el pago directo y/o reembolso de los servicios a los prestadores contratados.

DECIMA TERCERA: DERECHO DE EXAMEN E HISTORIA MÉDICA

Mientras se encuentre pendiente un reclamo que afecte el presente contrato, PANAMA ASISTENCIA se reserva el derecho de proceder a examinar al paciente cuantas veces lo estime conveniente y/o prudente. El paciente deberá proporcionar todo tipo de exámenes y

reportes médicos que se requieran y debe firmar la autorización para facilitar a PANAMA ASISTENCIA su historia clínica completa.

DECIMA CUARTA: SUBROGACION

PANAMA ASISTENCIA, una vez efectuadas las prestaciones, podrá ejercitar los derechos y acciones que, por razón del siniestro correspondiente al beneficiario frente a las personas responsables del mismo, hasta el límite de aquellas, y sin que tal derecho pueda ejercitar en perjuicio del Beneficiario.

El Beneficiario será responsable de los perjuicios que, con sus actos u omisiones, pueda causar a la Compañía en su derecho a subrogarse.

La Compañía no tendrá derecho a la subrogación contra ninguna de las personas cuyos actos u omisiones den origen a responsabilidad del Beneficiario, de acuerdo con la ley, ni contra el causante del siniestro que sea, respecto del Beneficiario, pariente en línea directa o colateral dentro del tercer grado civil de Consanguinidad, padre adoptante e hijo adoptivo que vivan con el Beneficiario. Esta norma no tendrá efecto si la responsabilidad proviene de dolo o está amparada mediante un contrato de seguro. En este último supuesto, la subrogación estará limitada en su alcance de acuerdo con los términos de dicho contrato.

DECIMA QUINTA: CONCURRENCIA

En el caso de que los beneficios de asistencia cubiertos por Plan de Asistencia estuviesen cubiertos por otros contratos de asistencia de igual naturaleza suscritos en cualquier tiempo, de ocurrir un evento del Beneficiario está obligado a comunicar a la compañía de su existencia y suministrar los nombres de estos, que contribuirán proporcionalmente con los costos de las prestaciones realizadas.