11 07 2025 **3.830.473**

PALOMARES TOURS SA

TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE

CORPORACION SOCIAL INCLUYAMOS

Nit 900913366

COMPROBANTE DE EGRESO	8573

BENEFICIARIO
PALOMARES TOURS SA

NIT			**POR CONCEPTO DE**
800250590 8			TIQUETE Y TARJETA ASISTENCIA MARIA DE LA LUZ GARCIA
DIRECCION	**CIUDAD**	**TELEFONO**	
CR 43A #16A SUR 38 OF 206	Medellín	5743136611	

FECHA DOCUMENTO	**FECHA VENCIMIENTO**	**ELABORADO POR**	**CHEQUE No.**
viernes, 11 de julio de 2025	11-jul-25	CRISTIAN ANDRES LOPEZ MESA	

CODIGO CUENTA	**CONCEPTO**	**TERCERO**	**DEBITO**	**CREDITO**
11100501	TIQUETE Y TARJETA ASISTENCIA MARIA DE LA LUZ GARCIA	PALOMARES TOURS SA	0	3.830.473
24080201	TIQUETE MARIA DE LA LUZ GARCIA	PALOMARES TOURS SA	35.077	0
6170950810	TIQUETE MARIA DE LA LUZ GARCIA	PALOMARES TOURS SA	3.594.721	0
6170959520	TARJETA ASISTENCIA MARIA DE LA LUZ GARCIA	PALOMARES TOURS SA	200.675	0
Valor en Letras		**TOTAL DEL DOCUMENTO**	**3.830.473**	**3.830.473**

TRES MILLONES OCHOCIENTOS TREINTA MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y TRES PESOS M/CTE

FIRMA Y SELLO DEL BENEFICIARIO

REVISADO POR

APROBADO POR

CC/NIT

CORPORACIÓN SOCIAL INCLUYAMOS
NIT. 900.913.366-3

SOLICITUD DE TIQUETES

Fecha de Solicitud
19/06/2025

Información del Pasajero

	Nombre Completo	Pasaporte
1	MARIA DE LA LUZ DE ESMERALDA GARCIA NEVAREZ	N15148487
2		
3		
4		
5		
6		

	Correo electrónico	Celular
1	maquillajeescenicofantastico@gmail.com	+52 6621946320
2		
3		
4		
5		
6		

Motivo Profesional

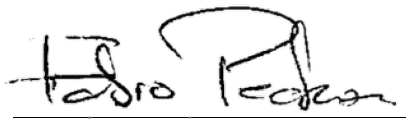
Maestra internacional invitada a realizar el taller y conferencia del XX Encuentro de Escuelas a desarrollarse del 14 al 17 de octubre 2025.

INTINERARIO

	FECHA DE SALIDA	ORIGEN (AEROPUERTO)	HORA PROYECTADA SALIDA		DESTINO (AEROPUERTO)	TAMAÑO DE LA MALETA	FECHA DE REGRESO	HORA PROYECTADA DE REGRESO		Observaciones
			DE QUE HORAS	HASTA QUE HORA				DE QUE HORAS	HASTA QUE HORA	
1	11/10/2025	Aeropuerto de Hermosillo, Sonora	17:00	23:00	Aeropuerto El Dorado de Bogotá	1 Equipaje documentado para traer insumos de maquillaje, que en maleta de mano no se pueden pasar.	17/10/2025	15:55	22:00	El vuelo suele tener una escala.
2										
3										
4										
5										
6										

Solicitado por

Firma



Nombre: Fabio Leonardo Pedraza Pachón

Cédula: 1032437050

Autorizado por

Firma

Nombre

Cédula

Palomares Tours S.A.

www.palomarestours.travel
palomares@palomares.co

CODIGO CIIU 7911
ACTIVIDAD PRINCIPAL

PALOMARES TOURS S.A.
CRA 43 A No 16 A SUR 38 OF 206
Tel: 574-3136611 Medellin
NIT: 800250590-8
Regimen Común.
Retenedores de IVA al Régimen Simplificado.

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.
FE61360

Señor (es)
CORPORACION SOCIAL INCLUYAMOS
Dir. CR 72 B CL 45 F 34 Medellin
NIT 900913366 Tel. 6045899162

FECHA DE : 11/ 7/ 2025
FECHA DE VENCIMIENTO : 11/ 7/ 2025
C.Cto:
Vendedor: NELLY OSORIO DE ESCOBAR
Orden de Servicio:

CONCEPTO	VALOR CREDITO	VALOR TOTAL
Tarifa Adtiva Int./ F.S. 9585*305489	0.00	184,621.00
IVA 19%		35,077.00
Ingresos Recibidos para Terceros : AEROVIAS DE MEXICO S.A DE C.V AEROMEXICO SUCURSAL Nit: 900254148		
Tiquete Internacional 9585-305489 HMOMEXBOGMEXHMO 11-10-25/18-10-25	0.00	2,713,200.00
GARCIA NEVAREZ MARIA DE LA LUZ		
Otros impuestos		500,200.00
Tasa Aeroportuaria Internacional		196,700.00

SON TRES MILLONES SEISCIENTOS VEINTINUEVE MIL SETECIENTOS NOVENTA Y OCHO PESOS CON CERO CENTAVOS

Tasa de Cambio Iata: 4,013.50 Tarjeta Credito No.:

Observación: CONTADO

TOTAL FACTURA:	**3,629,798.00**
TOTAL CREDITO	0.00
SALDO A PAGAR	3,629,798.00

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio Cod. del Comercio Arts. 772-774-779 modificados por la lev 1231 de Julio 17 de 2008.

AUTORIZACION DE NUMERACION DE FACTURACION DIAN AGOSTO 14, 2024 No 18764077111716, RANGO INICIAL DESDE FE51372 HASTA FE90000, VIGENCIA DESDE AGOSTO 14 2024 HASTA AGOSTO 14 2025.
CUENTA DE AHORROS BANCOLOMBIA No.10832652513.
NO PRACTICAR RETENCION SOBRE INGRESOS PARA TERCEROS AEROLINEAS - SON AUTORRETENEDORAS

El comprador tiene diez (10) días calendario siguientes a su recepción, para hacer devoluciones o reclamos - Ley 1231 del 07/07/08

Asesor : LUZ DARY GAVIRIA MAZO

Grupo TURISMO TOTAL Con más ventajas · anato · IATA

Firma y sello del librador

Recibida y Aceptada
Firma y sello del comprador

CUFE: c87a0553a3c99b7f194e5186619f289d1afc07afad1769bac75cfbd0c999d711a98052ed6ee8a406fdc91a5ab1dd0163

Representación gráfica de la factura electrónica

Factura elaborada por computador INTEGRA

Comprobante de Billete Electrónico

Loc. Reserva:	**AYLVAC**	CheckMyTrip App
Fecha de Emisión:	**11 JULIO 25**	Equipaje
Codigo de Reserva:	**AM/ITZOZR**	
Compania Emisora:	**AEROMEXICO**	
Billete Electrónico:	**139-9585305489**	

Viajero	**Garcia Nevarez Maria De La Luz (ADT)**	Agencia	**PALOMARES TOURS** **CARRERA 43 A N.16 A SUR-38** **OFICINA 202** **MEDELLIN**
		Teléfono	**3136611**
		Fax	**3132485**
		Correo Electrónico	**palotours@une.net.co**
		IATA	**76500233**
		Agente	**1007**



Itinerario

De	A	Vuelo	Clase	Fecha	Salida	Llegada	Resa (1)	NVA(2)	NVD(3)	Último check-in	Equipaje (4)	Asiento
Saturday 11 October 2025												
HERMOSILLO	**MEXICO CITY**	AM0713	W	11Oct	**16:07**	**20:00**	Ok		11Oct		1PC	06A
	Terminal 2					**Base Tarifa**			RLNSQ9ZV			
Operado por		AEROMEXICO				**Comercializado por**			AEROMEXICO			
Equipo		Boeing 737-800 Scimitar Winglets							**Duración**		02:53 (Sin parar)	
Comidas		Refreshments, Alcoholic beverages complimentary										
Sunday 12 October 2025												
MEXICO CITY	**BOGOTA**	AM0717	W	12Oct	**00:30**	**06:05**	Ok		12Oct		1PC	06A
Terminal 2	Terminal 1					**Base Tarifa**			RLNSQ9ZV			
Operado por		AEROMEXICO				**Comercializado por**			AEROMEXICO			
Equipo		Boeing 737 Max 8							**Duración**		04:35 (Sin parar)	
Comidas		Hot meal, Alcoholic beverages complimentary										
Saturday 18 October 2025												
BOGOTA	**MEXICO CITY**	AM0709	W	18Oct	**01:05**	**04:45**	Ok	18Oct			1PC	06A
Terminal 1	Terminal 2					**Base Tarifa**			RLNSQ9ZV			
Operado por		AEROMEXICO				**Comercializado por**			AEROMEXICO			
Equipo		Boeing 737 Max 8							**Duración**		04:40 (Sin parar)	
Comidas		Hot meal, Alcoholic beverages complimentary										
Saturday 18 October 2025												
MEXICO CITY	**HERMOSILLO**	AM0702	W	18Oct	**06:30**	**08:22**	Ok	18Oct			1PC	06A
Terminal 2						**Base Tarifa**			RLNSQ9ZV			
Operado por		AEROMEXICO				**Comercializado por**			AEROMEXICO			
Equipo		Boeing 737 Max 8							**Duración**		02:52 (Sin parar)	
Comidas		Refreshments										

(1) Ok = **confirmado** (2)NVA= **No válido antes de** (3)NVD= **No válido después de**(4) **Cada pasajero puede registrar una determinada cantidad de equipaje sin ningún coste adicional,tal y como se indica en en la columna de equipaje.**

CheckIn. En el check-in debe mostrar un documento de identificación con fotografía.

Comprobante

Nombre	**: Garcia Nevarez Maria De La Luz (ADT)**
Numero de Billete	: 139 9585305489

Tarifa De Intercambio	: 4013.50 COP		
Modo de pago	: CASH		
Cálculo de Tarifa	: HMO AM X/MEX AM BOG338.00AM X/MEX AM HMO338.00NUC676.00END ROE1.00		
Tarifa aérea	: USD 676.00		
Tarifa Equiv Pagada	: COP 2713200		
Tasa	: COP 196700CO	COP 60300JS	COP 47000S1
	COP 181300UK	COP 103000XD	COP 108600XO
Importe Total	: COP 3410100		
Compania Emisora y fecha	: AEROMEXICO 11Jul25		
Restricion(es)/Endosos	: NONEND/NONREF CHG/CXL - FEE APPLIES		

La tarifa que aplica en la fecha de compra es únicamente valida para todo el itinerario y las fechas indicadas en el billete



El calculo medio de emisiones de CO2 durante el vuelo es 1051.09 kg/persona
Fuente: ICAO Calculadora de emisiones de carbono
http://www.icao.int/environmental-protection/CarbonOffset/Pages/default.aspx

Le deseamos un viaje agradable
Este documento implica la creación de su billete(s) electrónico(s) en nuestros sistemas informáticos.

El transporte y otros servicios provistos por la compañía están sujetos a las condiciones de transporte, las cuáles se incorporan por referencia. Estas condiciones pueden ser obtenidas de la compañía emisora. El Itinerario/Recibo constituye el billete de pasaje a efectos del artículo 3 de la Convención de Varsovia, a menos que el transportista entregue al pasajero otro documento que cumpla con los requisitos del artículo 3. SE INFORMA A LOS PASAJEROS QUE REALICEN VIAJES EN LOS QUE EL PUNTO DE DESTINO O UNA O MAS ESCALAS INTERMEDIAS SE EFECTUEN EN UN PAIS QUE NO SEA EL DE PARTIDA DE SU VUELO, QUE PUEDEN SER DE APLICACION A LA TOTALIDAD DE SU VIAJE, INCLUIDA CUALQUIER PARTE DEL MISMO DENTRO DE UN PAIS, LOS TRATADOS INTERNACIONALES COMO LA CONVENCION DE MONTREAL O SU PREDECESOR LA CONVENCION DE VARSOVIA, INCLUYENDO SUS MODIFICACIONES (EL SISTEMA DE CONVENCION DE VARSOVIA). EN EL CASO DE AQUELLOS PASAJEROS, EL TRATADO APLICABLE, INCLUYENDO LAS CONDICIONES ESPECIALES DEL TRANSPORTE INCORPORADAS A CUALQUIER TARIFA APLICABLE, RIGE Y PUEDE LIMITAR LA RESPONSABILIDAD DEL TRANSPORTISTA EN CASOS DE MUERTE O LESIONES PERSONALES, PERDIDA O DANOS AL EQUIPAJE Y RETRASOS.

El transporte de materiales peligrosos tales como aerosoles, fuegos artificiales y líquidos inflamables a bordo del avión queda estrictamente prohibido. Si Usted no comprende estas restricciones, sírvase obtener mayor información a través de su compañía aérea.

Aviso de protección de datos: sus datos personales se procesarán de acuerdo con la política de privacidad del proveedor correspondiente y, si su reserva se realiza a través de un proveedor del sistema de reservas (GDS "), con su política de privacidad. Estas políticas se pueden consultar en http://www.iatatravelcenter.com/privacy o desde el operador o GDS directamente. Debe leer esta documentación, que se aplica a su reserva y describe, por ejemplo, cómo se recopilan, almacenan, usan, publican y transfieren sus datos personales. (También aplicable para itinerarios que incluyen múltiples aerolíneas)

Powered by
amadeus

Palomares Tours S.A.

www.palomarestours.travel
palomares@palomares.co

CODIGO CIIU 7911
ACTIVIDAD PRINCIPAL

PALOMARES TOURS S.A.
CRA 43 A No 16 A SUR 38 OF 206
Tel: 574-3136611 Medellin
NIT: 800250590-8
Regimen Común.
Retenedores de IVA al Régimen Simplificado.

FACTURA ELECTRONICA DE VENTA No.
FE61405

Señor (es)
CORPORACION SOCIAL INCLUYAMOS
Dir. CR 72 B CL 45 F 34 Medellin
NIT 900913366 Tel. 6045899162

FECHA DE : 14/ 7/ 2025
FECHA DE VENCIMIENTO : 14/ 7/ 2025
C.Cto:
Vendedor: NELLY OSORIO DE ESCOBAR
Orden de Servicio:

CONCEPTO	VALOR CREDITO	VALOR TOTAL
Ingresos Recibidos para Terceros : TURISMO TOTAL S.A.S Nit: 811022518		
TARJETA DE ASISTENCIA 02-6391	0.00	200,675.00
GARCIA MARIA		
TURISMO TOTAL S.A.S Asistencia Colombia		
11-oct.-25 18-oct.-25		

SON DOSCIENTOS MIL SEISCIENTOS SETENTA Y CINCO PESOS CON CERO CENTAVOS

Tasa de Cambio Iata: 4,003.90 Tarjeta Credito No.:

Observación: CONTADO

TOTAL FACTURA:	**200,675.00**
TOTAL CREDITO	0.00
SALDO A PAGAR	200,675.00

Esta factura se asimila en todos sus efectos a la letra de cambio Cod. del Comercio Arts. 772-774-779 modificados por la lev 1231 de Julio 17 de 2008.

AUTORIZACION DE NUMERACION DE FACTURACION DIAN AGOSTO 14, 2024 No 18764077111716, RANGO INICIAL DESDE FE51372 HASTA FE90000, VIGENCIA DESDE AGOSTO 14 2024 HASTA AGOSTO 14 2025.
CUENTA DE AHORROS BANCOLOMBIA No.10832652513.
NO PRACTICAR RETENCION SOBRE INGRESOS PARA TERCEROS AEROLINEAS - SON AUTORRETENEDORAS

El comprador tiene diez (10) días calendario siguientes a su recepción, para hacer devoluciones o reclamos - Ley 1231 del 07/07/08

Asesor : LUZ DARY GAVIRIA MAZO

Grupo TURISMO TOTAL Con más ventajas anato IATA

Firma y sello del librador

Recibida y Aceptada
Firma y sello del comprador

CUFE: 525c8ea6d598e7fd48a67e1e111d673e3b1a719a4468b1d11e2b12c8c579a535e025ada0d9db6d4300c8e16fb59d179e

Representación gráfica de la factura electrónica

Factura elaborada por computador INTEGRA

ASISTENCIA EN VIAJE INTERNACIONAL

Código: CO-CT-M-003, Versión 04, Fecha:19/09/2024

I. ÍNDICE

Tabla de contenido

I. INDICE 2
II. INTRODUCCIÓN 3
III. BENEFICIARIO / EDAD LÍMITE 7
IV. VIGENCIA – VALIDEZ 8
V. VALIDEZ GEOGRÁFICA 10
VI. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA 10
VII. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO 11
VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR MOK TRAVEL ASSIST 13
VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS 14
IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS 14
X. BENEFICIOS ADICIONALES AL PLAN DE ASISTENCIA 55
XI. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS BENEFICIOS 70
XII. SUBROGACIÓN 74
XIII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE 76
XIV. RECURSO 76
XV. RESPONSABILIDAD 76
XVI. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN 77
XVII. DEFINICIONES Y/O GLOSARIO DE TÉRMINOS 81

MANUAL CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA MEDICA EN VIAJE INTERNACIONAL GRUPO MOK COLOMBIA S.A.S

Invitamos a los Beneficiarios de un plan de asistencia MOK TRAVEL ASSIST a leer estas Condiciones Generales antes de la compra y/o antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas, encontrará las Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán hacer uso de los beneficios y servicios contratados.

II. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios descritos en los planes de asistencia son ofrecidos por GRUPO MOK COLOMBIA, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar, entre otros, servicios de asistencia médica, jurídica y personal únicamente en casos de EMERGENCIAS en el transcurso de un viaje internacional durante el periodo de vigencia del plan contratado.

ACEPTACIÓN DEL BENEFICIARIO

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

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

En ambos casos, el Beneficiario reconoce que ha elegido, leído y que acepta todos los términos y condiciones de los servicios expresados en las presentes Condiciones Generales y que las mismas rigen la relación entre las partes en todo momento convirtiéndose en un contrato de adhesión.

¡AVISO IMPORTANTE!

GRUPO MOK COLOMBIA S. A. S. no es una compañía de seguros ni suscribe con los TITULARES de sus PLANES DE ASISTENCIA póliza de seguro alguna. Es claramente entendido y aceptado por el Beneficiario que los planes de MOK TRAVEL

ASSIST, no constituyen bajo ningún motivo un seguro o producto afín, como tampoco es: un programa de seguridad social o de medicina prepagada, un servicio médico a domicilio o servicio médico ilimitado. Por lo tanto, no tienen como objeto principal la sanidad completa, ni el tratamiento definitivo de las dolencias del Beneficiario. Los servicios de asistencia médica a ser brindados por MOK TRAVEL ASSIST se limitan expresa y únicamente a tratamientos de urgencia de cuadros agudos y están únicamente orientados a la asistencia primaria en viaje de eventos súbitos e imprevisibles donde se haya diagnosticado una enfermedad o condición médica clara, comprobable y aguda que impida la normal continuación de un viaje, siempre y cuando dicha enfermedad o condición médica no se encuentre en la lista de las exclusiones. Estos planes están diseñados para garantizar la recuperación primaria

y normal e inicial del Beneficiario y las condiciones físicas que permitan una normal continuación de su viaje. No están diseñados ni se contratan ni se prestan para:

1. Procedimientos médicos electivos.
2. Efectuarse chequeos médicos de rutina, ni chequeos que no hayan sido previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia.
3. Adelantar tratamientos o procedimientos benignos o de larga duración.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de MOK TRAVEL ASSIST una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o cuando expire el período de validez del plan elegido. La adquisición por parte del Beneficiario de uno o más voucher no produce la acumulación de los beneficios ni del tiempo en ellos contemplados, en estos casos solo podrán aplicarse los topes establecidos en el voucher que primero haya sido emitido.

Nota: Es claramente entendido por el Beneficiario que este plan es un producto de asistencia en viajes y que en la eventualidad que sea ofrecido a través de una compañía de seguros no lo hace un seguro médico internacional.

CANCELACIÓN O MODIFICACIÓN DE LA VIGENCIA / VALIDEZ

El Beneficiario no podrá hacer cambios de vigencia o validez ni se procederá a la cancelación del Certificado o voucher por ninguna razón, ni en ninguna circunstancia, una vez iniciada su vigencia. El Beneficiario o un tercero podrán

solicitar por medio de correo electrónico la modificación de la vigencia, hasta el tercer día hábil previo a la fecha inicial, indicada en el Certificado o voucher.

Respecto a emisiones de tipo familiar, las solicitudes de cancelación o modificación de vigencia no se manejan de manera individual, en estos casos las solicitudes aplicarán para todo el grupo emitido en el mismo plan.

Para realizar una solicitud de cancelación del voucher, el Beneficiario o un tercero podrá solicitarla antes del inicio de la vigencia, hasta el tercer día hábil previo a la fecha indicada en el Certificado o voucher, dicha solicitud es previamente verificada. De ser aceptada producirá la restitución del importe pagado por el beneficiario, previa retención de 15 USD correspondientes a gastos administrativos por trámite de devolución del pago o la emisión de otro Certificado o voucher con un nuevo plazo de vigencia y por la misma duración que el cancelado.

Los motivos para realizar la cancelación del plan de asistencia son:

- Negación de visa
- Motivos de Fuerza Mayor (Enfermedad, accidente y/o muerte del Beneficiario o de un familiar en primer grado de consanguinidad)
- Rechazo por el instituto educativo o universidad.

Nota: *Los 15 USD correspondientes a gastos administrativos aplican para cada Beneficiario, independientemente del tipo de plan contratado o el costo del mismo.*

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

a. El Beneficiario podrá solicitar la renovación de su voucher máximo 15 días antes de terminar la vigencia del voucher original, el cual se emitirá bajo previa autorización de la central de asistencia.

b. El Beneficiario podrá renovar su voucher con un plan que tenga la misma o mayor cobertura del primero, no se emitirá con cobertura menor a la contratada originalmente.

c. El Beneficiario deberá solicitar autorización para la emisión de un nuevo voucher exclusivamente al agente emisor con el cual contrató la asistencia original o de haber sido comprado en página web, a través del formulario de "Contacto" en la misma, indicando la cantidad de días que desea contratar. El agente emisor está obligado a informar a MOK TRAVEL ASSIST que se trata de una emisión en destino y solicitará la autorización a la Central de Asistencia para el nuevo período de contratación.

d. La solicitud de emisión de un nuevo voucher deberá efectuarse antes de la finalización de la vigencia del voucher original.

e. El Beneficiario deberá realizar el pago del nuevo voucher al momento de la emisión.

El nuevo plan de su servicio de asistencia en viajes y su correspondiente 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 ya hubieran surgido durante la vigencia del primer voucher original y/o anteriores o antes de la vigencia del nuevo plan y/o voucher, independientemente de las gestiones o tratamientos en curso que hayan sido autorizados por MOK TRAVEL ASSIST o por terceros. Toda asistencia médica tratada durante la vigencia del primer voucher pasará automáticamente a ser considerada como preexistencia durante la vigencia del segundo voucher y por lo tanto no será asumida por MOK TRAVEL ASSIST.

En caso de que la solicitud se realice habiendo terminado la vigencia del voucher inicial o el pasajero ya se encuentre por fuera de su país de origen al momento de la contratación, el voucher será expedido con 3 (tres) días de carencia para cualquier gasto contemplado dentro de la tabla de coberturas, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

Plazo o Período de Carencia: Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivos los beneficios incluidos dentro del plan. Dicho plazo se computa por días contados desde

la fecha de inicio de vigencia del voucher, siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

Teniendo en cuenta lo anterior, en caso de que la solicitud se realice habiendo terminado la vigencia del voucher inicial o el pasajero ya se encuentre por fuera de su país de origen al momento de la contratación, el voucher será expedido con 3 (tres) días de carencia, únicamente tras haber recibido la agencia emisora/operadora turística y demás, autorización expresa de la Central de Servicios de Asistencia.

III. BENEFICIARIO / EDAD LÍMITE

El Beneficiario(a) es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el plan de asistencia y es el único(a) beneficiario(a) de todas sus coberturas hasta el día de su aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de plan adquirido, fecha a partir de la cual el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios y a todas las prestaciones de asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como derecho a cualquier reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día.

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

El Beneficiario podrá hacer uso de los servicios contratados hasta las (23:59) horas del día del aniversario al que haga referencia el límite de la edad máxima permitida indicada en el plan de asistencia. A partir de esa fecha el Beneficiario pierde todo derecho a los beneficios en cuanto a las prestaciones de Asistencia definidas en estas Condiciones Generales, así como el derecho a reembolso o reclamo alguno originado en eventos posteriores a tal día. A manera de ejemplo, se considera que una persona tiene 85 años hasta el día anterior a cumplir los 86 años.

IV. VIGENCIA – VALIDEZ

Es el lapso en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia médica MOK TRAVEL ASSIST, incluyendo éste, es el que transcurre desde las (00:00) horas del día de comienzo de validez de dicho plan, estando el pasajero en territorio extranjero, hasta las (23.59) hora Colombia del día del fin de dicha validez, ambas fechas reflejadas en el voucher adquirido por el Beneficiario. La finalización de la vigencia implicará el cese automático de todos los beneficios, prestaciones, o servicios en curso o no, incluyendo aquellos casos o tratamientos iniciados al momento o antes del término de la vigencia.

Los planes en la categoría "Viajes Cortos", tendrán una vigencia máxima de 120 días consecutivos de viaje, mientras que los planes "Larga Estadía", tendrán una vigencia total de 365 días consecutivos de beneficios. Pasados estos períodos, el Beneficiario perderá todo beneficio de los servicios de asistencia contratados mientras esté en ese viaje.

Nota: *Los planes "Estudiantiles" sólo podrán ser adquiridos por personas que actualmente estén estudiando o que vayan a cursar algún estudio, por ello se solicitará un certificado o carnet de escolaridad, estudiantil o de aceptación a una institución educativa a la hora de solicitar asistencia.*

Los planes de asistencia "Multiviajes Anuales" tienen una vigencia de 365 días en total, sin embargo, el Beneficiario no podrá permanecer en cada viaje, según lo indicado en el plan de asistencia del producto que haya adquirido, más de 30, 60 o 90 días en el exterior por cada viaje que realice dentro de su vigencia. La Central de Servicios de Asistencias de MOK TRAVEL ASSIST le pedirá al momento de atenderlo la copia de su pasaporte por fax o e-mail, demostrando la fecha de salida de su país de residencia habitual o la fecha de entrada al país desde donde solicita asistencia.

Los planes MOK TRAVEL ASSIST, operan bajo la modalidad de días corridos, por lo tanto, una vez iniciada la vigencia de un plan, no es posible interrumpir la misma, los periodos de días no utilizados en los voucher no son reembolsables. Una vez interrumpida la vigencia de un plan, éste caduca y no puede reactivarse posteriormente.

El propósito del viaje tendrá que ser turístico y en ningún momento podrá garantizar a personas que ejerzan una actividad profesional en el exterior. Si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, por realizar tareas de alta especialización en donde se exponga la vida, se esté expuesto a sustancias peligrosas, al manejo de maquinarias pesadas o que funcionen con gases, presión de aire o fluidos hidroneumáticos, que requieran habilidades físicas especiales, o donde se vea expuesto a peligro y como consecuencia de ello sufra un accidente o una enfermedad consecuencial, MOK TRAVEL ASSIST quedará eximido de toda responsabilidad de prestar sus servicios o asumir costos que se deriven de tales circunstancias, y en estos casos será obligación patronal de asumirlos a través de su plan de responsabilidad de riesgos profesionales. Esta normatividad aplica igualmente a aquellas personas que no estén ligadas laboralmente con una empresa y que actúan por su cuenta como trabajadores independientes o en situación migratoria o laboral ilegal.

En casos en que el Beneficiario se encuentre hospitalizado por una enfermedad y/o accidente cubierto por MOK TRAVEL ASSIST en la fecha de finalización de vigencia del voucher, se cubrirán únicamente los gastos por hospitalización dentro del beneficio de gastos médicos por enfermedad y/o accidente según corresponda entendiéndose de la siguiente manera:

1. Hasta ocho (8) días adicionales contados desde el día de finalización de vigencia del voucher.

2. Hasta que se haya agotado la cobertura contratada.

3. Hasta que el médico firme el alta del Beneficiario en el transcurso de los ocho (8) días de ampliación de cobertura. Lo que suceda primero dentro de las opciones descritas previamente.

Toda asistencia o tratamiento cesará y no será responsabilidad de MOK TRAVEL ASSIST una vez que el Beneficiario regrese a su lugar de residencia o expire el período de validez del plan de asistencia contratado, salvo excepciones anteriormente mencionadas.

V. VALIDEZ GEOGRÁFICA

La zona de cobertura geográfica será la especificada en el plan de asistencia, esta puede ser: Mundial, Schengen / Europa o Latinoamérica y Caribe. Independientemente de donde se encuentre el Beneficiario, se le dará cobertura en caso de requerir asistencia de acuerdo con el respectivo plan adquirido. Se excluye en todo caso, el país de residencia habitual del Beneficiario.

VI. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR ASISTENCIA

De requerir asistencia, independientemente de su ubicación geográfica y en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, es obligación del Beneficiario, siempre llamar y reportar la emergencia a la Central de Asistencias.

Si necesitas asistencia, es importante que primero te comuniques con nosotros

Para solicitar Asistencia deberás contactar previamente a la Central de Asistencia en Viaje MOK Travel Assist e indicar:

- Nombre completo
- Cédula
- Lugar donde te encuentras (ciudad y país)
- Dirección
- Teléfono
- Motivo de la solicitud de asistencia

Nuestras vías de contacto están disponibles las 24 horas, los 7 días de la semana:

WhatsApp
(Sólo para mensajes de texto) +57 316 526 0814

Desde Estados Unidos y Canadá línea gratuita
1-833-3485500

E-mail Asistencias
asistencias.travel@grupomok.com

Desde cualquier lugar del mundo llamada por cobrar
(+57-601) 580 1514 - (+57-601) 580 1420
Bogotá - Colombia

En caso tal de existir cobro por llamar a la Central de Servicios de Asistencia, MOK TRAVEL ASSIST le reembolsará al Beneficiario el costo de la llamada; para ello solicitamos guardar el comprobante o factura por el pago de dicha llamada, donde esté reflejado el cobro a alguno de los números indicados anteriormente.

Si la naturaleza de la enfermedad o lesión del Beneficiario le impiden solicitar asistencia a nuestra Central operativa, deberá y podrá hacerlo cualquier

acompañante, amigo o familiar. Si por algún motivo ninguna de las personas mencionadas anteriormente puede solicitar la asistencia, el Beneficiario queda facultado para contratar los servicios asistenciales que resulten necesarios de acuerdo con el plan adquirido.

Nota: *Dentro de las 48 horas siguientes de ocurrida la emergencia y como condición inexcusable para solicitar el reembolso de los gastos incurridos, el Beneficiario o cualquier persona que le acompañe deberá poner en conocimiento de la Central de Asistencias, las causas excepcionales que le han impedido requerir la asistencia, así como la información relativa al evento sufrido y a las prestaciones recibidas. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Beneficiario.*

VII. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO

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

1. Solicitar y obtener la autorización de la Central de Servicios de Asistencia antes de tomar cualquier iniciativa o comprometer cualquier gasto en relación con los beneficios otorgados por el plan del voucher de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado, ni obtenido la autorización por parte de la central, no procederán reembolsos algunos, ni darán derechos a reclamos.
2. Queda claramente entendido que la notificación a la central resulta imprescindible, aun cuando el problema suscitado se encuentre totalmente resuelto, ya que MOK TRAVEL ASSIST no podrá tomar a su cargo el costo de ninguna asistencia sin el previo conocimiento y autorización de la Central de Servicios de Asistencia.
3. El Beneficiario acepta que MOK TRAVEL ASSIST 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 Beneficiario 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.

4. Si el Beneficiario o una tercera persona no pudiera comunicarse por una circunstancia o razón involuntaria con la Central de Servicios de Asistencia antes de ser asistido, el Beneficiario o una tercera persona, con la obligación ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 48 horas de producido el evento. No notificar dentro de las 48 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Beneficiario a reclamar o solicitar reembolso alguno.

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

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

7. En todos aquellos casos en que MOK TRAVEL ASSIST lo requiera, el Beneficiario deberá otorgar las autorizaciones para revelar su historia clínica completando el Record Release Form que el centro médico solicitará firmar y devolverá por correo a la Central de Servicios de Asistencia. Así mismo, el Beneficiario autoriza en forma absoluta e irrevocable a MOK TRAVEL ASSIST a requerir en su nombre cualquier información médica a los profesionales tanto del exterior como del país de su residencia, con el objetivo de poder evaluar y eventualmente decidir sobre la aplicabilidad de las restricciones en casos de enfermedades o condiciones preexistentes o de la afección que haya dado origen a su asistencia. Recomendamos en forma especial a los Beneficiarios diligenciar siempre el formulario cuando se registren en un centro hospitalario, eso será de gran ayuda en los casos de reembolsos y/o en la toma de decisiones sobre determinados casos que requieran del estudio del historial médico del paciente.

Nota: *En algunos países y principalmente en los Estados Unidos de Norteamérica y Europa, debido a razones de estandarización informática la mayoría de los centros médicos asistenciales tales como hospitales, consultorios, clínicas, laboratorios, suelen enviar facturas y/o reclamos de pago a los pacientes atendidos, inclusive aun*

después de que las cuentas o facturas hayan sido pagadas y saldadas. En caso de que ello ocurra, el Beneficiario deberá contactar la oficina de la Central de Servicios de Asistencias marcando los números proporcionados anteriormente o escribiendo a servicioalcliente@moktravelassist.com y notificar esta situación. La Central se encargará de aclarar dicha situación con el proveedor.

VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR MOK TRAVEL ASSIST

1. Cumplir las prestaciones y Beneficios descritos en las Condiciones Generales de eventos cubiertos en el plan contratado durante la vigencia del voucher.

2. MOK TRAVEL ASSIST queda expresamente liberada, exenta y excusada de cualquiera de sus obligaciones y responsabilidades en caso de que el Beneficiario sufra algún daño o solicite asistencia a consecuencia y/o derivada de caso fortuito o de fuerza mayor, la cuales se citan a título de ejemplo y no taxativamente: catástrofes, sismos, inundaciones, tempestades, guerra internacional o guerra civil declaradas o no, rebeliones, conmoción interior, insurrección civil, actos de guerrilla o anti guerrilla, hostilidades, represalias, conflictos, embargos, apremios, huelgas, movimientos populares, lockout, actos de sabotaje o terrorismo, disturbios laborales, actos de autoridades gubernamentales, etc.; así como problemas y/o demoras que resulten por la terminación, interrupción o suspensión de los servicios de comunicación. Cuando elementos de esta índole interviniesen y una vez superados los mismos, MOK TRAVEL ASSIST se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

3. MOK TRAVEL ASSIST se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondan de acuerdo con las presentes condiciones generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por MOK TRAVEL ASSIST, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local colombiana (COP).

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

1. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día de finalización de la vigencia del voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.
2. Una vez recibidos los documentos, MOK TRAVEL ASSIST tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.
3. Con todos los documentos necesarios en mano, MOK TRAVEL ASSIST procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso, de ser procedente se efectuará el pago con su respectiva carta de aprobación, de lo contrario será emitida la carta de negación de dicho reembolso.

Nota: Los reembolsos pagados directamente por MOK TRAVEL ASSIST pueden hacerse a través de transferencia bancaria o giro postal, MOK TRAVEL ASSIST asumirá los gastos generados por la agencia de giro postal, así como los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Beneficiario serán cubiertos por el mismo.

El pago del reembolso se realizará en pesos colombianos liquidados a la tasa de cambio de la fecha de radicación de los documentos.

VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por MOK TRAVEL ASSIST se detallan en el punto IX. y sus límites de cobertura máximos están reflejados en el voucher contratado expresados en dólares americanos (USD) o Euros (EUR), dependiendo del plan de asistencia y de su cobertura geográfica.

IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Algunos beneficios se encuentran incluidos solo en algunos planes de asistencia MOK TRAVEL ASSIST. Verifique en su voucher los beneficios y topes contratados. Si en su

voucher no figura algún ítem, es porque el plan de asistencia elegido no dispone de este servicio.

A. MÉDICOS

GASTOS MÉDICOS POR ACCIDENTE/ ENFERMEDAD MÉDICA NO PREEXISTENTE

- Consultas Médicas: Se prestarán en caso de accidente y enfermedad o condición médica aguda e imprevista no preexistente.
- Atención por Especialistas: Se prestará únicamente cuando sea indicada y autorizada por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de MOK TRAVEL ASSIST o por el médico tratante de la central.
- Exámenes Médicos Complementarios: Únicamente cuando sean indicados y previamente autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia.
- Internaciones: De acuerdo con la naturaleza de la lesión o enfermedad, y siempre que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia de MOK TRAVEL ASSIST así lo prescriba, se procederá a la internación del Beneficiario en el centro sanitario más próximo al lugar donde éste se encuentre. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirá cama y/o alimentación en el hospital o clínica para una persona acompañante.
- Intervenciones Quirúrgicas: Cuando sean autorizadas por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, en los casos de emergencia que requieran en forma inmediata tratamiento, y que no puedan ser diferidas o postergadas hasta el retorno del Beneficiario a su país de origen.
- Terapia Intensiva y Unidad Coronaria: Cuando la naturaleza de la enfermedad o lesión así lo requiera, y siempre con la previa autorización del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia se autorizará este servicio.

*Este beneficio aplica por evento y no por viaje. Excepto en los planes donde se indique que el cubrimiento es por monto Global.

Nota: *La Central de Servicios de Asistencia se reserva el derecho de decidir el más adecuado entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico y/o la repatriación*

al país de residencia si su condición física lo permitiere. Si a juicio de los médicos tratantes de la Central de Servicios de Asistencia fuese posible el regreso al lugar de origen para recibir el tratamiento de larga duración, cirugía programable o cirugías no urgentes, se procederá a la repatriación del Beneficiario, quien está obligado a aceptar tal solución, perdiendo en caso de rechazo todos los beneficios otorgados por su plan MOK TRAVEL ASSIST.

MONTO MAXIMO GLOBAL

Los planes de asistencia ofrecidos por MOK TRAVEL ASSIST cuentan con un tope de gastos para todas las coberturas del plan contratado, especificado como "Monto Máximo Global ", es decir; los gastos incurridos por uno o varios eventos durante el viaje serán cubiertos hasta dicho monto. En caso de que los gastos de la asistencia superen el Monto Máximo Global, el Beneficiario deberá asumir la diferencia.

GASTOS DE URGENCIAS POR ENFERMEDAD CRÓNICA O PREEXISTENTE

En aquellos casos en que el Beneficiario contrate específicamente el beneficio para emergencias sufridas por una condición preexistente y/o crónica, se cubrirá hasta el monto que se especifique claramente en su voucher. El beneficio proporcionado para enfermedades crónicas y/o preexistentes contempla las siguientes eventualidades:

Episodio agudo o evento no predecible, descompensación de enfermedades crónicas y/o preexistentes conocidas o previamente asintomáticas. Esta cobertura se proporciona exclusivamente para la atención médica primaria en el episodio agudo, o caso no predecible, la emergencia debe requerir la asistencia durante el viaje y no puede aplazarse hasta el retorno al país de residencia, la Central de Asistencias se reserva el derecho de decidir el tratamiento más adecuado de entre los propuestos por el personal médico y/o la repatriación a su país de residencia. La repatriación será una solución en los casos en los que los tratamientos requieran evolución a largo término, cirugías programadas o cirugías no urgentes, el Beneficiario está obligado a aceptar esta solución, perdiendo en caso de rechazo de la solución de todos los beneficios que ofrece el plan de asistencia.

Se excluye de este beneficio el inicio o la continuación de tratamientos, procedimientos diagnósticos, de investigación, o conducta diagnóstica y terapéutica, que no están relacionados con el episodio agudo e impredecible.

Se excluye de este beneficio todas las enfermedades relacionadas con la transmisión sexual, incluyendo, pero no limitando a la sífilis, la gonorrea, el herpes genital, la clamidia, el virus del papiloma humano, tricomonas vaginalis, tricomoniasis, virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), el síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA), entre otros.

No se trata en cualquiera de nuestros planes, procedimientos de diálisis, trasplantes, oncología y tratamiento psiquiátrico, audífonos, anteojos, lentes de contacto, puentes dentales, marcapasos, desfibriladores implantables, respiradores externos, dispositivos implantables, equipo desechable específico, etc. Enfermedades causadas por la ingestión de drogas, estupefacientes, medicamentos que se toman de forma no fiable sin receta, alcoholismo, etc.

Las lesiones sufridas durante un acto ilícito no están bajo nuestra cobertura.

Obligaciones del Beneficiario:

1. El Beneficiario deberá seguir todas las instrucciones médicas dadas por el médico tratante asignado por MOK TRAVEL ASSIST y tomar todos los medicamentos de la forma prescrita y según se requiera.

2. Si el Beneficiario interesado en la contratación de un plan que incluya el beneficio de asistencia de emergencia para condiciones pre-existentes, sufren alguna(s) de las siguientes condiciones: cualquier tipo de cáncer, enfermedades del corazón, enfermedad pulmonar crónica y/o enfermedad hepática crónica, el Beneficiario debe consultar a su médico personal en su país de origen antes de iniciar el viaje y obtener confirmación por escrito que está en condiciones de viajar por todos los días previstos, el destino deseado y puede hacer sin inconvenientes todas las actividades programadas.

3. El Beneficiario no podrá iniciar el viaje después de recibir un diagnóstico terminal.

4. El Beneficiario que haya contratado un plan de asistencia, deberá contar con un servicio de salud activo en su país de residencia, en dado caso que se realice una repatriación sanitaria, el prestador del servicio de salud sea el encargado de asumir los gastos que se presenten.

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, MOK TRAVEL ASSIST quedará relevado de prestar sus servicios al Beneficiario. A tal fin, MOK TRAVEL ASSIST se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

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 o sin compromiso de órgano blanco.
- Artropatía obstructiva periférica y aneurismas, no resueltos.
- Cardiopatía isquémica.
- Valvulopatías congénitas o adquiridas.
- Miocardiopatías (dilatadas, hipertróficas y/o restrictivas)
- Arritmias diagnosticadas o crónicas (fibrilación auricular, flutter auricular, arritmias ventriculares).
- Postulantes portadores de marcapasos cardíaco o cardio desfibriladores.
- 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 o accidentes 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, atrofias 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

- Ulcera 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 o no 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.
- Amenorrea y/o irregularidades menstruales.

MOK TRAVEL ASSIST 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. Enfermedades inmunológicas o con compromiso inmunológico se consideran patologías crónicas y/o preexistentes, tanto sea éste consecuencia de la misma enfermedad o de las drogas utilizadas para algún tratamiento.

ASISTENCIA MÉDICA POR COVID-19

El Beneficiario deberá siempre y sin excepción entrar en contacto con la Central de Emergencias, quienes a su vez coordinarán una cita virtual por Telemedicina y, de acuerdo al dictamen brindado por el Departamento Médico, si el Beneficiario presenta sintomatología relacionada al Covid-19, la Central de Asistencias coordinará la consulta médica pertinente, de acuerdo a los protocolos de seguridad y salud de cada país, cubriendo los gastos incurridos hasta el tope de cobertura indicado en el voucher. Los siguientes gastos estarán cubiertos bajo el mismo monto:

- Gastos Hospitalarios por Covid-19: En caso de requerir internación hospitalaria para estabilizar la condición del Beneficiario.

Nota: Se aclara que los gastos médicos que correspondan a consecuencia de la atención del Covid-19 serán asumidos hasta el tope de cobertura que indique el plan de asistencia adquirido. En caso de requerir una prueba de Covid-19 investigativa para terminar el periodo de aislamiento, dar continuidad al viaje o retorno al país de origen esta no tiene cobertura.

- Atención médica y protocolos para Covid-19

Asistencia por manifestaciones clínicas similares a un resfriado común o una enfermedad respiratoria aguda; que podría corresponder a un caso de Covid-19, sumamos a nuestras conductas las directrices locales de salud pública establecidas en cada área o país, e iniciamos el siguiente protocolo con una primera atención médica telefónica para esta patología, de la siguiente manera:

1. Orientación Médica Telefónica o por Videoconferencia.

MOK TRAVEL ASSIST pone a disposición del Beneficiario el servicio de orientación médica telefónica las 24 horas del día. El médico que realiza la orientación, según la sintomatología dada por el Beneficiario, hará un diagnóstico ajustado a las claves internacionales de servicios pre hospitalarios de emergencia médica mediante un Triage Médico, que consiste en un interrogatorio por parte del profesional que podrá definir gestión de servicio y orientar al paciente, si considera que no es sospechoso de Covid-19 y por el momento no se requiere valoración presencial, hará las recomendaciones necesarias para el manejo de los síntomas y cuidados en hotel o domicilio, adicionalmente desde nuestra central de asistencias, se inicia un seguimiento permanente para verificar la evolución del paciente.

2. Envío de Médico Domiciliario.

Si el médico que inició la orientación médica telefónica determina que corresponde a evento sospechoso de Covid-19 y considera que el paciente debe recibir una atención presencial, se inicia la coordinación correspondiente sujeto a disponibilidad del servicio en el área y ajustándose a las directrices de las autoridades locales de salud. Si se requiere la indicación será posiblemente atención por videoconferencia médica más seguimiento de nuestra central de asistencias. Los anteriores son servicios que se prestan principalmente con el objetivo de orientar la asistencia y proteger al paciente disminuyendo el riesgo de exposición al patógeno viral, teniendo en cuenta que al salir de sus lugares de hospedaje o residencia y direccionar en primera estancia a un centro médico aumenta el riesgo y exposición.

3. Atención en Centro Médico.

Este servicio se asignará a casos con alta sospecha de Covid-19 o aquellos eventos que claramente indiquen que hay compromiso o posible deterioro del estado de salud, requiriendo así atención hospitalaria que permita atención de los síntomas, definir diagnóstico y conductas guiadas por médicos tratantes teniendo en cuenta que si es positivo para Covid-19 estamos sujetos a las directrices de salud pública local.

Nota: Este beneficio no cubrirá gastos de aislamiento en hotel, se limitará únicamente a gastos médicos.

La cobertura para gastos médicos por COVID - 19, aplicará en todos los planes desde 0 hasta 99 años, y cubrirá hasta el tope máximo contratado por enfermedad no preexistente

ORIENTACIÓN MÉDICA TELEFÓNICA "TELEDOCTOR 24 HORAS"

MOK TRAVEL ASSIST pone a disposición de los Beneficiarios de los planes de Asistencia Médica Internacional, el servicio de orientación médica telefónica "Teledoctor", cuando el Beneficiario se comunica con nuestra central de asistencia, la llamada es atendida por uno de nuestros operadores, quien una vez haya validado los datos, podrá transferir la llamada con el Médico General de turno, quien evaluará la situación de salud del Beneficiario y podrá tomar una de las siguientes acciones:

1. Orientar medicamente al Beneficiario y hacerle las recomendaciones que considera pertinentes para superar la situación, sin realizar diagnóstico ni prescripción médica.

2. Solicitar la coordinación de la asistencia médica por considerar como resultado del triage médico, que el Beneficiario requiere atención médica presencial (Médico domiciliario u atención médica en un centro médico)

GASTOS MÉDICOS POR LESIONES EN PRÁCTICA DE DEPORTES AMATEUR

En los límites de cobertura los deportes ecuestres, deportes de nieve, deportes de equipo, deportes de fuerza, deportes de invierno, las artes marciales, campeonatos de tiro, el deporte practicado en rangos reguladas, deportes acuáticos, esquí, surf, kitesurf recreativo, buceo recreativo (hasta 15 metros), natación, patinaje, snowboard, cuando se practica como actividades de aficionados. Esta cobertura también se aplica a los atletas profesionales cuando son miembros de una federación, sólo en los casos de accidentes causados por la práctica de deportes de invierno en las pistas autorizadas.

GASTOS MÉDICOS POR COMPLICACIONES DE EMBARAZO

En los límites de cobertura que lo incluyan expresamente en las Condiciones Particulares MOK TRAVEL ASSIST sólo asumirá gastos de asistencia médica (valoración médica de emergencia y ecografías asociadas a dicha atención) por complicaciones claras e imprevisibles que pudieran surgir vinculadas al embarazo, incluyendo la causa patológica o complicación que lleve a partos prematuros y abortos espontáneos hasta la semana 26 de gestación, únicamente hasta el tope indicado en su voucher por este concepto y siempre y cuando el plan de asistencia de Beneficiario se encuentre vigente.

Para asumir los gastos deberá mediar siempre la solicitud del equipo médico interviniente y la autorización del Departamento Médico y de la Central Operativa de MOK TRAVEL ASSIST.

Exclusiones Particulares: Se encuentran expresamente excluidos los tratamientos de los eventos que se detallan a continuación:

1. Controles ambulatorios vinculados al embarazo de curso normal, así como consultas médicas o estudios relacionados; partos y cesáreas de curso normal y a término.

3. Abortos provocados.

4. Los gastos médicos y de cualquier otro tipo relacionados con el recién nacido (como por ejemplo y sin que esta enumeración sea taxativa no enunciativa, neonatología, alimentación, hospitalización del neonato por complicaciones o causas diferentes al nacimiento, etc.).

5. Atenciones ambulatorias o programadas posterior a finalizada la atención inicial de la urgencia o emergencia.

ODONTOLOGÍA DE URGENCIA

En los límites de cobertura, MOK TRAVEL ASSIST se hará cargo de los gastos por atención odontológica derivados de una urgencia, debido o causada por un trauma, accidente o infección, limitándose únicamente al tratamiento del dolor y/o a la extracción de la pieza dentaria resultante de infección o trauma únicamente. Los tratamientos odontológicos de conductos, cambios de calzas, coronas, prótesis, sellamientos, limpiezas dentales, diseños de sonrisa o cualquier otro tratamiento no especificado claramente en estas condiciones se encuentran excluidos de la cobertura.

MEDICAMENTOS RECETADOS

En los límites de cobertura, MOK TRAVEL ASSIST se hará cargo de los gastos de los medicamentos recetados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia hasta los montos establecidos en los topes de cobertura del plan contratado. Los desembolsos realizados por el Beneficiario para la compra de medicamentos previamente autorizados por la Central de Servicios de Asistencia serán reintegrados, dentro de los límites de cobertura y contra la previa presentación de los comprobantes originales de compra, de la copia original del dictamen o informe médico en donde indique claramente el diagnóstico recibido, así la fórmula o receta médica. Recomendamos a los Beneficiarios no olvidar solicitar estos documentos al médico tratante, la no presentación de estos documentos puede resultar en el no reembolso de los gastos por medicamentos recetados.

Se deja constancia y se informa que los gastos de medicamentos por concepto de enfermedades preexistentes no serán asumidos por MOK TRAVEL ASSIST, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia. Se encuentran también excluidos los medicamentos por tratamiento de enfermedades

de transmisión sexual, enfermedades mentales, psíquiatricas o emocionales, aun en los casos en que la consulta médica haya sido autorizada por el Departamento Médico de MOK TRAVEL ASSIST.

Tampoco se cubrirán bajo ningún motivo las pastillas anticonceptivas, inyecciones anticonceptivas, dispositivos intrauterinos o cualquier otro método de planificación familiar, así hayan sido diagnosticados por el Médico Tratante de la Central de Servicios de Asistencia.

Nota: Las prescripciones médicas destinadas a la recuperación inicial de los síntomas sólo serán autorizadas por los primeros 30 días de tratamiento.

MÉDICO VIRTUAL

El Beneficiario de MOK TRAVEL ASSIST podrá recibir recomendaciones a través de telemedicina y/o videoconferencia (sujeto a disponibilidad) con un profesional de la salud que brindará orientación sobre qué hacer para aliviar sus síntomas permaneciendo en el lugar de estadía, o se recomendará ser asistido en centros de urgencias o salas de emergencias, de acuerdo con la severidad de los síntomas que describen los mismos.

SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA

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

- Confirmación diagnóstica de enfermedad degenerativa progresiva sin tratamiento curativo del sistema nervioso central, de una enfermedad neoplásica maligna, excepto cánceres de piel que no sean melanoma.
- Confirmación de alternativas terapéuticas en todas las neoplasias malignas, incluyendo cánceres de piel, tanto al inicio, como a la recidiva o en el momento de aparición de metástasis.

- Propuesta terapéutica para enfermedad coronaria avanzada de angioplastia múltiple o simple frente a cirugía cardíaca coronaria convencional.
- Propuesta de cirugía coronaria convencional en situación de riesgo, con o sin circulación extracorpórea, frente a revascularización transmiocárdica con láser, neoangiogénesis o trasplante.
- En cardiopatía congénita con indicación de cierre o ampliación de defecto congénito por técnica de cardiología intervencionista frente a cirugía convencional.
- Confirmación diagnóstica de tumoración cerebral o raquimedular.
- Propuesta de tratamiento quirúrgico en escoliosis de grado mayor idiopática o no idiopática.
- Confirmación de diagnóstico de enfermedad rara. Se entenderá por enfermedad rara: aquella enfermedad con peligro de muerte o invalidez crónica, incluidas las de origen genético, que tiene una prevalencia baja, es decir, menor de cinco casos por cada diez mil habitantes.
- Confirmación diagnóstica de parálisis cerebrales infantiles.
- Confirmación de alternativas terapéuticas en epilepsia refractaria a tratamiento.
- Confirmación de intervención quirúrgica en los casos de accidentes cerebrovasculares y lesiones tromboembólicas arteriales como alternativa a otro tratamiento.
- Confirmación diagnóstica o de alternativas terapéuticas sobre patologías oftálmicas que provoquen disminución de la agudeza visual óptima igual o inferior a 0,1 bilateral (Escala de Schnellen) o disminución del campo visual bilateral hasta ser igual o inferior a 10°.
- Confirmación de alternativa terapéutica quirúrgica en el aneurisma de aorta.
- Confirmación de alternativas terapéuticas quirúrgicas en cardiopatía isquémica.

- Propuesta de tratamiento quirúrgico en patologías de la columna vertebral con afectación medular y, en su caso, afectación radicular que afecte gravemente la calidad de vida de los pacientes previamente intervenidos por alguno de los siguientes procedimientos:
    - Reapertura de sitio de laminectomía.
    - Otra exploración y descompresión del canal espinal.
    - Excusión o destrucción de lesión de médula espinal/meninges espina.
    - Excusión o destrucción de disco intervertebral no específica.
    - Artrodesis vertebral.
    - Refusión vertebral.
    - Fusión vertebral circunferencial, acceso con incisión única.
    - Inserción de dispositivo de fusión vertebral intersomático.
- Propuesta de tratamiento quirúrgico en patologías del aparato locomotor que comprometa gravemente la calidad de vida de los pacientes previamente intervenidos por alguno de los siguientes procedimientos:
    - Sustitución total de cadera.
    - Sustitución total de rodilla.
    - Confirmación de alternativas terapéuticas en pacientes incluidos en protocolo de trasplantes.

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

B. TRASLADOS

TRASLADO SANITARIO Y/O REPATRIACIÓN SANITARIA

En caso de emergencia o de urgencia y si la Central de Servicios de Asistencia lo juzgare necesario, se organizará el traslado del Beneficiario al centro de salud más cercano, por el medio de transporte que el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia considere más apropiado y según corresponda a la naturaleza de la lesión o enfermedad. Queda igualmente establecido que los casos de urgencia o emergencia, el traslado sanitario debe ser previamente solicitado y autorizado por la central de MOK TRAVEL ASSIST. El no cumplimiento de esta norma exime a MOK TRAVEL ASSIST de tomar a cargo la cobertura de dicho traslado.

Se entiende por repatriación sanitaria el traslado del Beneficiario enfermo o accidentado desde el lugar en donde se encuentra hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia habitual. Solamente el Departamento Médico de MOK TRAVEL ASSIST podrá autorizar a tomar todas las providencias mencionadas en esta cláusula, quedando el Beneficiario o un familiar prohibido de realizarlo por cuenta propia sin la previa autorización escrita de MOK TRAVEL ASSIST. Adicionalmente la repatriación deberá ser autorizada y justificada médica y científicamente por el Médico Tratante de la asistencia gestionada por la central de MOK TRAVEL ASSIST, en el caso en que el Beneficiario y/o sus familiares o acompañantes decidieran efectuar la repatriación dejando de lado o sin solicitar la opinión del Departamento Médico de MOK TRAVEL ASSIST, de realizarse de esta manera, ninguna responsabilidad recaerá sobre MOK TRAVEL ASSIST, siendo por lo tanto la repatriación así como todos los demás gastos y consecuencias responsabilidad del Beneficiario o de sus familiares o acompañantes, sin derecho a reclamo contra MOK TRAVEL ASSIST.

Cuando el Departamento Médico de MOK TRAVEL ASSIST en común acuerdo con el Médico Tratante estime necesario y recomiende la repatriación sanitaria, esta se efectuará en primera instancia por el medio de transporte disponible más conveniente para ello, y/o por avión de línea aérea comercial, en clase turista y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, hasta el aeropuerto de ingreso del país de residencia. MOK TRAVEL ASSIST se hará cargo del pago de las diferencias por cambio de fecha del pasaje o la compra de uno nuevo si el original se tratase de un tiquete sin posibilidad de cambio. Esta asistencia comprende su transporte en ambulancia u otro

medio de transporte que sea compatible con su estado de salud y aprobado por el Departamento Médico de MOK TRAVEL ASSIST desde el lugar de internación hasta su país de residencia, con la estructura de apoyo necesaria incluyendo camilla, sillas de ruedas, caminador, acompañamiento médico si lo requiere, etc.

No será reconocido ningún gasto por concepto de repatriación cuando la causa que dio origen a ella es a consecuencia de una enfermedad preexistente u obedezca a un evento que figura dentro de las exclusiones generales. Salvo en planes que contemplen el beneficio de gastos de urgencias por enfermedad crónica o preexistente, será reconocido hasta el tope de la cobertura. Este beneficio aplicará única y exclusivamente dentro de las fechas de vigencia de su voucher.

REPATRIACIÓN FUNERARIA

En caso de fallecimiento del Beneficiario durante la vigencia de la tarjeta MOK TRAVEL ASSIST a causa de un evento no excluido en las condiciones generales. MOK TRAVEL ASSIST organizará y sufragará la repatriación funeraria tomando a su cargo los gastos de: féretro simple obligatorio para el transporte internacional, los trámites administrativos y el transporte del cuerpo por el medio que consideren más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del fallecido, hasta el tope especificado en el beneficio.

Si el derechohabiente lo desea, dentro de esta misma cobertura, puede optar por la cremación del cuerpo y también estarán incluidos todos los trámites administrativos a los que haya lugar y traslado de cenizas hasta el país de residencia habitual del fallecido.

Los gastos de féretro definitivo, trámites funerarios, traslados terrestres o aéreos en el país de residencia e inhumación no estarán a cargo de MOK TRAVEL ASSIST.

MOK TRAVEL ASSIST quedará eximido de prestar los servicios y asumir los costos relativos al presente beneficio en caso de que el fallecimiento del Beneficiario se origine por causa de un suicidio o fallecimiento por consecuencia de ingesta de alcohol o cualquier tipo de drogas, o por una enfermedad o condición médica preexistente, crónica, o recurrente. Este beneficio no contempla ni incluye en ninguna circunstancia gastos de regreso de familiares acompañantes del fallecido, por lo que MOK TRAVEL ASSIST no tomará a su cargo ningún gasto de terceros.

TRASLADO DE UN FAMILIAR EN 1°. GRADO DE CONSANGUINIDAD POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO

En caso de que la hospitalización de un Beneficiario, viajando solo y no acompañado, fuese superior a diez (10) días, MOK TRAVEL ASSIST se hará cargo de un pasaje aéreo en clase turista, sujeto a disponibilidad de espacio para un familiar de compañía. El Beneficiario podrá tener derecho a los gastos de hotel por USD 80 (ochenta dólares) diarios para su familiar acompañante durante máximo siete días o hasta el alta del paciente, lo que suceda primero.

Nota: *Tanto para esta cláusula como para cualquier otra que cubra gastos de hotelería, se entiende estos limitados al hospedaje simple, sin gastos de restaurante, lavandería, telefonía u otro cualquier como minibar, alimentación tomada en la habitación, u otro tipo de gasto cualquiera.*

GASTOS DE HOTEL POR CONVALECENCIA

Cuando de acuerdo con el médico tratante y en común acuerdo con el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, el Beneficiario hubiese estado internado en un hospital al menos cinco (5) días y que a su salida deba obligatoriamente guardar reposo forzoso, MOK TRAVEL ASSIST cubrirá los gastos de hotel hasta el monto indicado en su plan de asistencia, con un máximo de 10 (diez) días. Este ítem aplicará únicamente al Beneficiario del plan de asistencia, y bajo ningún motivo se cubrirán los gastos para una persona acompañante.

Se aclara que MOK TRAVEL ASSIST no asumirá ningún gasto de hotel por convalecencia cuando la internación haya sido suscitada por una enfermedad o condición médica preexistente.

Nota: *Dicho reposo deberá ser ordenado por los médicos de la central exclusivamente y contemplarán únicamente el cubrimiento del costo de la habitación sin ningún tipo de alimentación o gastos de otra índole tales como lavandería, llamadas telefónicas (salvo aquellas efectuadas a la central de MOK TRAVEL ASSIST), minibares, etc.*

TIQUETE DE REGRESO POR EMERGENCIA GRAVE EN DOMICILIO

En caso de incendio, explosión, inundación o robo con daños y violencia sin aplicar algún otro motivo como causa de la emergencia grave en el domicilio del beneficiario, dirección de residencia o domicilio que registra al momento de compra del voucher, 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, MOK TRAVEL ASSIST tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje en clase turista desde el lugar en que el Beneficiario se encuentre hasta el aeropuerto más cercano al hogar del Beneficiario en el país de residencia. Esta solicitud de asistencia deberá acreditarse mediante la presentación en la Central de Servicios de Asistencias el original de la denuncia policial correspondiente, dentro de las veinticuatro horas siguientes al suceso. El Beneficiario deberá indefectiblemente comunicarse con la Central de Servicios de Asistencias a fin de ser autorizado. No serán aceptados pedidos de reembolso sin ninguna justificación.

TIQUETE DE REGRESO POR FALLECIMIENTO DE FAMILIAR EN 1° GRADO DE CONSANGUINIDAD

Si el Beneficiario debiera retornar a su país de residencia habitual por causa del fallecimiento de un familiar en primer grado de consanguinidad (Padre, cónyuge, hijo o hermano), si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, MOK TRAVEL ASSIST tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje de regreso en clase turista a su país de residencia. Esta asistencia deberá acreditarse mediante certificado de defunción del familiar y documento que acredite el parentesco.

TIQUETE O DIFERENCIA DE TARIFA POR HOSPITALIZACIÓN DEL BENEFICIARIO

En caso de que el Beneficiario haya sido hospitalizado debido a un accidente o enfermedad y se haya visto obligado a cambiar la fecha de su tiquete de avión de regreso a su país de origen, dentro de las 48 horas siguientes de haber recibido el alta médica, deberá informar a la central de asistencias. Si su pasaje original de regreso no le permitiera el cambio gratuito de fecha, MOK TRAVEL ASSIST tomará a su cargo la diferencia que correspondiese o el costo de un nuevo pasaje de regreso en clase turista.

Si por algún motivo MOK TRAVEL ASSIST no puede realizar el pago o cambio de tiquete aéreo, el Beneficiario queda facultado para realizar la gestión de compra o cambio de su tiquete con previa autorización de la Central de asistencias, los gastos en los que incurra aplican para solicitar reembolso, adjuntando los comprobantes de pago a la compañía aérea.

Esta garantía sólo es válida en caso de que la hospitalización haya sido organizada por la Central de Servicios de Asistencia y la continuación de esta internación haya sido indicada por los médicos asistentes y por el departamento médico. El cambio de tiquete o garantía de regreso son efectivos si se interrumpe el itinerario estando el Beneficiario en ámbito hospitalario.

ACOMPAÑAMIENTO DE MENORES DE 15 AÑOS

Si un Beneficiario viajara como única compañía de menores de quince (15) años también Beneficiarios de un plan de asistencia MOK TRAVEL ASSIST y por causa de enfermedad o accidente constatado por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia, se viera imposibilitado para ocuparse de ellos, MOK TRAVEL ASSIST organizará a su cargo el desplazamiento de dichos menores hasta su país de residencia, por el medio que considere más adecuado.

C. EQUIPAJE

ORIENTACIÓN EN CASO DE EXTRAVÍO DE DOCUMENTOS O EQUIPAJES

MOK TRAVEL ASSIST asesorará al Beneficiario para la denuncia del extravío o robo de su equipaje y efectos personales, para lo cual pondrá a su disposición los servicios de la Central de Servicios de Asistencia más próxima. Igualmente, MOK TRAVEL ASSIST asesorará al Beneficiario en caso de pérdida de documentos de viajes, y/o tarjetas de crédito dándole las instrucciones para que el Beneficiario interponga los denuncios respectivos, y tramite la recuperación de los mismos.

COMPENSACIÓN POR DEMORA EN DEVOLUCIÓN DE EQUIPAJE EN LÍNEA AÉREA COMERCIAL

MOK TRAVEL ASSIST reintegrará al Beneficiario cuyo plan de asistencia así lo establezca, mediante la presentación de los comprobantes originales de compras de elementos de primera necesidad, realizadas durante el lapso de demora en la entrega de su equipaje. Las compras deberán ser hechas después de haber sido realizado el reclamo pertinente con la aerolínea, así como de haber dado aviso a la Central de Servicios de Asistencia y proporcionado el número (PIR) correspondiente otorgado por la aerolínea. Este beneficio aplica únicamente cuando el equipaje completa seis (6) horas de extravío contadas a partir del arribo del vuelo, por lo tanto, los gastos de primera necesidad estipulados deberán ser debidamente soportados para acceder

al reembolso hasta el tope de cobertura descrito en el certificado o Voucher. Las compras realizadas posterior al momento de la entrega del equipaje no serán objeto de reembolso.

Si la demora o el extravío del equipaje ocurren en vuelos de conexión, en un vuelo de regreso al país de origen y/o de residencia habitual del Beneficiario, no se otorgará compensación alguna.

En caso de demora de equipaje, siga estas instrucciones:

1. Inmediatamente constatada la falta de equipaje diríjase a la compañía aérea o persona responsable dentro del mismo recinto al que llegan los equipajes. Solicite y complete el formulario P.I.R Property Irregularity Report.
2. Durante las siguientes 24 horas una vez arribe al aeropuerto donde ocurrió la novedad con su equipaje comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

Nota importante: La no comunicación en el tiempo estipulado y la no presentación de facturas o recibos de compra acarreará la pérdida de este beneficio sin derecho a reclamar.

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

1. Formulario P.I.R
2. Comprobantes de pago debido a gastos de artículos de primera necesidad (elementos de higiene y ropa de primera necesidad).
3. Itinerario original de vuelo.

En caso tal que el equipaje sea declarado como perdido totalmente por parte de la compañía aérea, se deducirá del monto a reembolsar por concepto de "Compensación por pérdida de equipaje", el total reembolsado por los gastos del presente beneficio.

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

Nota: *la compensación por demora en devolución de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.*

COMPENSACIÓN POR PÉRDIDA DE EQUIPAJE EN LÍNEA AÉREA COMERCIAL

MOK TRAVEL ASSIST compensará al Beneficiario de forma complementaria, la misma suma que paga o reconoce la aerolínea hasta el tope especificado en la tabla de beneficios.

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

1. 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.

2. Durante las siguientes 24 horas una vez arribe al aeropuerto donde ocurrió la novedad con su equipaje comuníquese telefónicamente con la Central de Asistencia a efectos de notificar el extravío de su equipaje.

3. Que el equipaje se haya extraviado durante su transporte en vuelo regular internacional. Este beneficio no aplica cuando la pérdida se origina en un trayecto de vuelo nacional, ni de vuelos charters o fletados, vuelos domésticos en el exterior, aviones particulares o militares, o cualquier vuelo que no tenga un itinerario fijo publicado que opera regularmente.

4. Que el mencionado equipaje haya sido debidamente registrado, etiquetado y despachado en la bodega del avión y haya sido debidamente presentado y entregado al personal de la aerolínea en el despacho del terminal. MOK TRAVEL ASSIST, no indemnizará a los Beneficiarios de un plan, por la pérdida de equipaje de mano o de cabina o cualquier otro bulto que no haya sido debidamente registrado ante la aerolínea y haya sido transportado en la bodega del avión.

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

6. Que la línea aérea se haya hecho cargo de su responsabilidad por la pérdida del mencionado equipaje, y haya abonado o pagado al Beneficiario la indemnización prevista por ella. MOK TRAVEL ASSIST no podrá indemnizar al Beneficiario cuando este no haya aun recibido la indemnización de la aerolínea.

7. No tienen derecho a esta compensación las pérdidas ocurridas en cualquier tipo de transporte terrestre en el extranjero.

8. La compensación por pérdida total del equipaje se limitará a un solo bulto entero y completo faltante en forma definitiva y a un solo Beneficiario damnificado. En el caso de que el bulto faltante estuviera a nombre de varios Beneficiarios, la compensación será prorrateada entre los mismos, siempre que incluya los correspondientes números de billetes de cada uno, así como el número de voucher. No se indemnizan faltantes parciales de las maletas.

9. En caso de que la línea aérea ofreciera al Beneficiario como indemnización la posibilidad de optar entre recibir un valor en dinero o uno o más pasajes u otro medio de compensación, MOK TRAVEL ASSIST procederá a abonar al Beneficiario la compensación económica por extravío de equipaje, una vez que dicha opción sea ejercida.

Es importante anotar que, en los casos de extravío de equipaje, los directos responsables de las mismas son las aerolíneas o empresas transportadoras, por lo tanto, MOK TRAVEL ASSIST NO intervendrá en calidad de intermediario facilitador entre la aerolínea y/ o la compañía transportadora y el pasajero, y por lo tanto no podrá ser considerada ni tomada como responsable directa de dicha pérdida, ni de la búsqueda del equipaje. Las aerolíneas se reservan el derecho de aceptar o no los reclamos a MOK TRAVEL ASSIST, y en términos generales pueden exigir que las reclamaciones sean puestas directamente por los pasajeros y no permitir la intermediación de MOK TRAVEL ASSIST.

Las indemnizaciones por conceptos de pérdida total de equipaje se abonarán únicamente en el país donde se compró el plan de asistencia MOK TRAVEL ASSIST.

Al regresar a su país de residencia, el Beneficiario deberá presentar en las oficinas de MOK TRAVEL ASSIST la siguiente documentación:

- Formulario P.I.R. (Reclamo por Pérdida de Equipaje) original.
- Documento de identidad o Pasaporte.
- Voucher de asistencia.
- Copia original del recibo de la indemnización de la línea aérea (Cheque o comprobante de pago de esta), pasajes aéreos.

MOK TRAVEL ASSIST solo podrá proceder al reembolso por concepto de compensación por pérdida de equipaje únicamente después de que la Aerolínea responsable de la pérdida haya debidamente indemnizado al Beneficiario. No se podrá indemnizar al Beneficiario sin el comprobante de pago de la aerolínea.

Nota: *La compensación al Beneficiario será complementaria a la abonada por la línea aérea conforme a lo indicado en el voucher correspondiente al plan de asistencia MOK TRAVEL ASSIST adquirido. En caso de indemnización complementaria, el importe de esta se determinará como la diferencia entre lo abonado por la línea aérea y el monto que se determine conforme a lo estipulado en el plan adquirido, y siempre hasta el límite máximo indicado por este concepto en el voucher. No será válida compensación alguna si la indemnización de la compañía aérea iguala o supera el límite máximo establecido en el voucher para este concepto. Por otra parte, la compensación por pérdida de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.*

COMPENSACIÓN POR ROTURA DE EQUIPAJE EN LÍNEA AÉREA COMERCIAL

Si las maletas del Beneficiario sufrieran algún tipo de daño que deje expuestos los elementos que se encuentran en su interior, así como la violación de sus cerraduras con los mismos efectos, MOK TRAVEL ASSIST otorgará al beneficiario la suma indicada según los topes del producto contratado.

Para hacer efectivo este beneficio debe verificarse que la rotura haya ocurrido entre el momento en que el equipaje fue embarcado y el momento en que deba ser entregado al Beneficiario al desembarcar, debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias de MOK TRAVEL ASSIST dentro de las 48 horas de ocurrido el evento y el Beneficiario deberá presentar a MOK TRAVEL ASSIST el

comprobante de denuncia otorgado por la línea aérea o naviera y los comprobantes originales por el arreglo de las roturas o reposición del equipaje.

Nota: La compensación por rotura de equipaje aplica por bulto o carga y no por persona.

E. VUELOS

GASTOS POR VUELO DEMORADO O CANCELADO

Si el vuelo del Beneficiario fuera demorado por más de seis (6) horas consecutivas a la programada originalmente, y siempre y cuando no exista otra alternativa de transporte durante ellas, MOK TRAVEL ASSIST reintegrará hasta el tope de cobertura convenido en razón de gastos de hotel, comidas y comunicaciones realizadas durante la demora y contra la presentación de sus comprobantes originales, acompañados de un certificado de la compañía aérea reflejando la demora o cancelación sufrida por el vuelo del Beneficiario.

Este beneficio no se brindará si el vuelo fuese en un aeropuerto ubicado en las proximidades de la ciudad de residencia habitual así la distancia sea superior a 100 kms o dentro de la ciudad de residencia habitual del Beneficiario; tampoco si el Beneficiario viajara con un pasaje sujeto a disponibilidad de espacio. Este servicio no se aplica si la cancelación se debe a la quiebra y/o cesación de servicios de la línea aérea.

PÉRDIDA DE VUELO

Por consecuencia de cualquier motivo diferente a cancelación o demora por parte de la aerolínea, que haya ocasionado la perdida de conexión con destino internacional y/o vuelos directos, MOK TRAVEL ASSIST asumirá, hasta los límites de responsabilidad máxima contratada, el pago de penalidades compra de nuevos tiquetes, alimentación, llamadas y hotel.

Esta cobertura aplica incluso para vuelos dentro del país de residencia, excluyendo los vuelos iniciados en la ciudad de residencia habitual del pasajero o los que se originen a menos de 100 kms de distancia de la misma. El cliente deberá notificar de este suceso a MOK TRAVEL ASSIST el mismo día que sucede la pérdida de vuelo.

AIR HELP

Los Beneficiarios de MOK TRAVEL ASSIST cuentan con la opción de realizar sus solicitudes para el estudio de su caso ante la compañía AirHelp por vuelos demorados o cancelados.

Nota: Todas las solicitudes están sujetas a los términos y condiciones de la compañía AirHelp – en el siguiente link: https://www.airhelp.com/es/terminos/

VUELO DEMORADO = SALAS VIP (A PARTIR DE 60 MINUTOS)

Los beneficiarios de MOK TRAVEL ASSIST podrán acceder a las salas VIP dispuestas en los aeropuertos, en el caso que se presenten demoras de 60 minutos o más, en los vuelos programados para su viaje.

Para acceder y obtener el beneficio debe cumplirse con los siguientes requisitos:

- Haber contratado el plan de asistencia igual o mayor a USD 30.000 en las categorías viajes cortos, larga estadía, multiviajes y corporativos.
- Registrar los vuelos programados para el viaje con un tiempo no menor a 7 horas antes del vuelo a través del siguiente link: https://travelregistration.online
- Para acceder a los términos y condiciones de este beneficio lo podrá hacer a través del siguiente link: https://travelregistration.online/file/CondicionesSalasesp.pdf

Nota: El acceso al beneficio está sujeto a los términos y condiciones de la compañía Collinson Service Solutions Limited

F. CRUCEROS

PÉRDIDA DE CRUCERO/GARANTÍA DE ABORDAJE DE CRUCERO

MOK TRAVEL ASSIST se hará cargo del costo de un boleto en clase económica, de un solo sentido, desde el puerto de embarque hasta el siguiente puerto de escala del crucero contratado. Esto bajo las siguientes condiciones:

- Si el Beneficiario inicialmente se perdió la salida programada del crucero debido a un vuelo de conexión retardada por más de seis (6) horas a partir de la hora programada.
- En caso de que el beneficiario deba ser retirado del crucero por situaciones de emergencias vitales en las que se vea comprometida su integridad física
- Si como consecuencia de enfermedad presentada antes del embarque y posterior a su tratamiento le es permitido continuar el viaje contratado, podrá acceder al beneficio adjuntando los documentos que certifiquen la incapacidad de abordar el crucero y su respectiva alta médica.

Este beneficio se paga como reembolso, previa presentación de los recibos apropiados y el informe de la compañía aérea (PIR).

G. LEGALES

ASISTENCIA LEGAL POR ACCIDENTE DE TRÁNSITO

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

TRANSFERENCIA DE FONDOS PARA FIANZA LEGAL EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO

Durante el viaje, en caso de necesidad imperiosa e imprevista y contra su previo depósito en la oficina de MOK TRAVEL ASSIST, esta gestionará la entrega al Beneficiario en el país donde se encuentre del monto hasta el límite especificado en el plan de asistencia.

Si el Beneficiario fuese encarcelado como consecuencia de un accidente de tránsito, MOK TRAVEL ASSIST gestionará el envío del monto especificado en el plan de asistencia para hacer frente al pago de la fianza penal, debiendo previamente ser depositado el monto referido en la oficina de MOK TRAVEL ASSIST por parte de la familia del Beneficiario. El costo asumido por MOK TRAVEL ASSIST corresponderá únicamente al valor de la transferencia realizada al Beneficiario. Estas coberturas serán aplicadas una sola vez, cualquiera que sea el lapso de validez del plan de asistencia.

H. BENEFICIOS COMPLEMENTARIOS

ASISTENCIA PSICOLÓGICA

MOK TRAVEL ASSIST brinda al Beneficiario el servicio de apoyo profesional psicológico mediante llamada telefónica o virtual dependiendo de la elección del consultante, se brindará una orientación y proporcionará herramientas básicas para afrontar adecuadamente la situación del motivo de consulta. La intervención de los profesionales no corresponde a un proceso psicoterapéutico o psiquiátrico, por lo que no debe utilizarse ningún caso por parte de estos para establecer un diagnóstico o automedicación.

LÍNEA DE CONSULTAS 24 HORAS

Los Beneficiarios de un plan de asistencia MOK TRAVEL ASSIST, podrán pedir a la Central de Servicios de Asistencia, informaciones relativas a obligaciones consulares, sanitarias, turísticas y otras concernientes al país de destino. Igualmente estará a disposición de los pasajeros el servicio conserje de MOK TRAVEL ASSIST para ayuda con la reserva de hoteles, restaurantes, eventos deportivos, culturales, entre otros.

TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES

MOK TRAVEL ASSIST transmitirá los mensajes urgentes y justificados, relativos a cualquiera de los eventos que son objeto de las prestaciones contempladas en el plan de asistencia.

ROBO O PÉRDIDA DE PASAPORTE EN DESTINO

MOK TRAVEL ASSIST indemnizará al Beneficiario del plan de asistencia que así lo establezca hasta el tope indicado en la tabla de beneficios, por los costos que hubiera podido ocasionar la reposición de su pasaporte por hurto o pérdida en el extranjero.

Para hacer efectivo este beneficio, el evento debe haber sido informado a la Central de Servicios de Asistencias de MOK TRAVEL ASSIST dentro de las 48 horas de ocurrido y el Beneficiario deberá presentar a MOK TRAVEL ASSIST el comprobante de denuncia otorgado por las autoridades pertinentes tanto en país de origen como en país de destino.

SUSTITUCIÓN DE EJECUTIVO

En el caso que el Beneficiario se encontrara en viaje de negocios en el extranjero y fuese internado por una emergencia médica grave que le impida proseguir con su cometido profesional, MOK TRAVEL ASSIST se hará cargo del pasaje en clase turista

y sujeta a disponibilidad de cupo aéreo, de la persona que su empresa designe como sustituto y de los gastos de hotel hasta un máximo de USD 80 (ochenta dólares) diarios durante cinco (5) días.

ASISTENCIA CONCIERGE

El servicio de concierge MOK TRAVEL ASSIST se encuentra disponible las 24 horas del día, durante la vigencia del plan de asistencia para asistir a los Beneficiarios en la consecución de información sobre entradas para espectáculos, arreglos de viaje, renta de vehículos, reservaciones para obras de teatro y cualquier otra información que el Beneficiario pueda necesitar en las principales ciudades del mundo. El Beneficiario será responsable por todos los costos y gastos relacionados con la solicitud de los servicios de asistencia concierge; este servicio es netamente informativo.

SEGURO DE VIDA POR MUERTE ACCIDENTAL EN TRANSPORTE PÚBLICO

MOK TRAVEL ASSIST otorgará cobertura de seguro de vida por muerte accidental en transporte público hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario. El monto de dicho Beneficio está determinado en cuanto a cantidad y aplicabilidad dentro de las coberturas de cada Plan. Este beneficio será otorgado siempre y cuando el plan se encuentre vigente y el Beneficiario se encuentre realizando un viaje en el exterior en transporte público y durante el mismo, sufre un accidente y fallece como consecuencia de este, directa e independientemente de toda otra causa.

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

- Mientras está viajando como pasajero y no como piloto o conductor o miembro de la tripulación, dentro de, o subiendo a, o descendiendo de cualquier medio de transporte aéreo, terrestre o acuático que funcione como transporte público autorizado, bajo licencia actualizada y válida.
- Cuando, debido a un accidente el Beneficiario está inevitablemente expuesto a los elementos naturales y, como resultado de dicha exposición sufre la muerte durante un viaje, estará amparada por este plan de asistencia. Dicha pérdida accidental de la vida será indemnizada: si el cuerpo del Beneficiario no ha sido encontrado un año después de la desaparición, hundimiento o naufragio

del vehículo en el cual se encontraba el Beneficiario en el momento del accidente; se supondrá que el Beneficiario sufrió la pérdida de la vida, como resultado de lesiones corporales, causadas por un accidente en el momento de dicha desaparición, hundimiento o naufragio.

Se excluye de esta cobertura específicamente y por tanto no causara derecho a indemnización alguna para el derechohabiente, cualquier lesión corporal directa o indirectamente causada por:

a. Condición o proceso degenerativo gradual por cualquier motivo o causa natural del individuo.

b. Enfermedad, contagio o causa afín, salvo que sea causada directamente de la lesión corporal accidental.

c. Cualquier suma en exceso del monto límite de cobertura del plan de asistencia que lo contemple.

d. Desmembramiento o cualquier lesión no resultante en la muerte del Beneficiario.

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

Para reportar un evento, los Derechohabientes del Beneficiario deberán comunicarse con la central de asistencias de MOK TRAVEL ASSIST en un tiempo no mayor a 72 horas de ocurrido el evento. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 75 años.

SEGURO DE VIDA POR MUERTE ACCIDENTAL

En algunos de los planes MOK TRAVEL ASSIST ofrece como beneficio incluido un Seguro de Vida por muerte accidental en los Planes de asistencia que así lo especifiquen. El monto de dicho beneficio está determinado en cuanto a cantidad y aplicabilidad dentro de las coberturas de cada Plan. Este beneficio será otorgado siempre y cuando el plan se encuentre vigente y el Beneficiario se encuentre realizando un viaje en el exterior.

1. Los siguientes documentos deberán ser entregados para poder realizar el estudio de cobertura:

    a. Certificado de defunción, certificado por las autoridades pertinentes en el lugar del fallecimiento.

    b. Reporte médico detallado que especifique la causa de la muerte y la razón de esta.

    c. En el evento que no se tuviera ningún tratamiento médico, un médico certificado, o un certificado oficial, debe especificar causa y circunstancia de la muerte.

    d. Copia certificada de la orden de la corte, designando el guardián legal para un beneficiario menor de edad.

    e. Copia certificada del reporte policial donde se describe las circunstancias de la muerte.

    f. Cualquier otro documento que MOK TRAVEL ASSIST pueda requerir.

2. Si estos documentos no están disponibles en la jurisdicción donde la muerte se llevó a cabo, el derechohabiente deberá presentar los documentos equivalentes realizados por las autoridades competentes.

3. La prueba del origen del accidente que género la muerte del Beneficiario.

4. MOK TRAVEL ASSIST pagará al derechohabiente el monto de cobertura después de que se haya verificado y recibido todos los documentos satisfactoriamente, y que se haya convertido en un reclamo valido y apropiado.

Exclusiones para seguro de vida por muerte accidental

El plan de asistencia no proveerá cobertura alguna por muerte accidental, si la muerte del Beneficiario resulta directa o indirectamente por la consecuencia de:

1. Servicio Militar de cualquier tipo.

2. Actos de Guerra u operaciones relacionadas con guerra, terrorismo, (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, ya sea participando activamente o no.

3. Estar bajo la influencia de alcohol o drogas.

4. Inhalación intencional de gas, o ingesta intencional de venenos o consumo de drogas ilegales excepto cuando sea prescrita por un médico certificado.

5. Participación en cualquier deporte profesional, práctica de pruebas de velocidad o pruebas de duración o carreras de cualquier tipo en vehículo mecánico.

6. Lesiones auto infligidas intencionalmente o infección contraída intencionalmente por bacteria o virus.

7. Volar en una Máquina Ultraligera (ULM) o aerodeslizador.

8. Volar en un avión, incluyendo helicópteros, a menos que el Beneficiario sea un pasajero y el piloto tenga licencia legal o él sea un piloto militar y haya presentado un plan de vuelo programado como es requerido por las regulaciones locales.

9. Exposición deliberada a peligro (excepto en un intento de salvar la vida humana) o su actuación criminal, incluyendo, cometer o intentar cometer un asalto o delito grave o resistencia al arresto

10. Suicidio.

Para reportar un evento, los Derechohabientes del Beneficiario deberán comunicarse con la central de asistencias de MOK TRAVEL ASSIST en un tiempo no mayor a 48 horas de ocurrido el evento. Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 75 años.

SERVICIOS DE TELEMEDICINA EN COLOMBIA

Consulta médica virtual: MOK TRAVEL ASSIST pone al alcance del Beneficiario el servicio disponible las 24 horas del día los 365 días al año, a través de una IPS, (Institución Prestadora de Salud), con el propósito de atender citas virtuales de medicina general por parte de un Especialista en Telemedicina sobre su patología a través de una consulta médica. El Beneficiario será valorado, diagnosticado y tratado, con las recomendaciones y prescripciones de medicamentos apropiadas, según las necesidades de su sintomatología.

Orientación psicológica: Se brindará el servicio de apoyo profesional psicológico mediante Teleasistencia o video llamada para atender casos de fuerte tensión emocional. El profesional brindará una orientación y herramientas básicas para afrontar adecuadamente la situación del motivo de consulta; dicha intervención no sustituye la atención directa del Psicólogo o Psiquiatra, por lo que no debe utilizarse ningún caso por parte de los mismos para establecer un diagnóstico o automedicarse, debiendo consultar con los referidos profesionales en cada caso particular.

Orientación nutricional: Servicio de teleasistencia nutricional, por medio de atención telefónica o virtual para Usuarios que requieren orientación por estar en situación de riesgo nutricional y que pueden precisar guías nutricionales debido a enfermedades que requieren de manejos especiales. La orientación telefónica incluye:

- Cálculo del peso ideal y del índice de masa corporal.
- Recomendación de suplementos.
- Orientación en caso de desórdenes alimenticios.
- Referencias con Especialistas.

PRÓTESIS Y ORTESIS

Solo se autorizará si debido a una emergencia o urgencia que ponga en riesgo la vida del Beneficiario, y por lo tanto el mismo deba ser hospitalizado y/o sometido a un procedimiento quirúrgico en donde el Departamento Médico de la Central, en conjunto acuerdo con el Equipo Médico que esté asistiendo al Beneficiario, indique que es necesario el uso de una prótesis u ortesis para salvaguardar la vida del paciente.

El equipo médico de MOK TRAVEL ASSIST se reserva el derecho de determinar la prótesis, órtesis, síntesis o ayuda mecánica a ser suministrada al Beneficiario. Quedan expresamente excluidos los gastos por prótesis odontológicas, audífonos, anteojos, lentes de contacto y prótesis funcionales de competición; como así también los gastos ocasionados por rotura, desgaste o mantenimiento de prótesis y órtesis, síntesis o ayudas mecánicas que resulten necesarios por el paso del tiempo o por algún motivo no accidental.

CANCELACIÓN DE VIAJE POR FUERZA MAYOR (HASTA EL 100%)

MOK TRAVEL ASSIST cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado, las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tiquetes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, la pérdida de excursiones programadas, el valor de boletos para shows, eventos deportivos públicos.

Para ser acreedor de este beneficio, el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el plan con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero. Siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o naviera.
2. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 48 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación.
3. Presentar toda la documentación que MOK TRAVEL ASSIST considere para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de viaje (informe médico, partida de defunción, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver requisitos específicos en los casos de cruceros abajo señalados).

Nota 1: Para los planes Multiviajes Anuales la cancelación aplica una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

Nota 2: En los planes de inclusión para Mayoristas, las emisiones se deben realizar con un mínimo de 30 días antes del inicio del viaje para aplicar a la cancelación de fuerza mayor.

CANCELACIÓN DE UN VIAJE DE CRUCERO ANTES DE SU INICIO:

El Beneficiario deberá en este caso:

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

- Deberá además obtener de la naviera las Condiciones Generales de contratación de cruceros, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicación de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado.
- Deberá obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero en particular y el monto del reembolso si fuere el caso.

Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a MOK TRAVEL ASSIST en forma clara y fehaciente la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje y enviar a la Central de Servicios de Asistencia toda dicha documentación para su eventual comprobación por parte de MOK TRAVEL ASSIST y eventual reembolso de ser procedente.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio de cancelación por fuerza mayor y cancelación de cruceros:

1. El fallecimiento, accidente o enfermedad grave no preexistente, del Beneficiario o familiar en primer grado de consanguinidad padres, hijos, hermanos y cónyuge, entendiéndose por enfermedad grave una alteración de la salud que, a juicio del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencias, imposibilite al Beneficiario para iniciar el viaje en la fecha contratada originalmente.
2. En caso de hospitalización por diagnóstico positivo de COVID-19 del Beneficiario, acompañante de viaje o familiar en primer grado de consanguinidad. (padres, hijos, hermanos y cónyuge)
3. La convocatoria como parte, testigo o jurado de un tribunal.
4. Los daños que, por incendio, robo, hurto o por la fuerza de la naturaleza en su residencia habitual o empresa que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.
5. Cuarentena médica debidamente justificada que obligue al Beneficiario a mantenerse dentro de su país de residencia.
6. Despido laboral comprobado del Beneficiario, con fecha posterior a la contratación del plan de asistencia.
7. Convocatoria de emergencia para prestación de servicio militar, médico o público.

8. Epidemia, catástrofes naturales o cenizas volcánicas.
9. Convocatoria como miembro de mesa electoral en elecciones de Gobierno Nacional, Departamental o Municipal.
10. Recepción por entrega en adopción de un niño.
11. Atención de emergencia por parto de la asegurada o de la conyugue y/o compañera permanente del Beneficiario.
12. Complicaciones del embarazo del BENEFICIARIO y que a juicio del Departamento Médico de MOK TRAVEL ASSIST se encuentre imposibilitado de iniciar el viaje en la fecha de inicio de vigencia indicada en el CERTIFICADO o VOUCHER.
13. Secuestro del Beneficiario o de algunos de los siguientes miembros del grupo familiar: cónyuge o compañero permanente, padres, suegros, hijos, hermanos, nietos y cuñados (la enumeración es taxativa y no enunciativa), cuyo evento se haya producido dentro de los 30 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario.
14. Desastres naturales tales como temblor, terremoto, maremoto o tsunami, huracán, ciclón tornado, inundaciones o vientos fuertes, que sucedan en la ciudad de residencia del Beneficiario o en la ciudad de destino y que le impidan realizar el viaje y/o le impidan a cualquier vuelo comercial arribar y/o despegar de la respectiva ciudad afectada.
15. Si dentro de los 8 días anteriores al inicio del viaje o de las conexiones del itinerario, el Beneficiario o su acompañante pierden documentos que le imposibiliten iniciar o continuar el viaje programado.
16. Cambio de trabajo del Beneficiario presentando certificado de egreso e ingreso.
17. No aprobación de la visa para ingresar al país de destino. Esta cobertura es válida si la compra del Suplemento se realiza por lo menos 72 horas antes de iniciar los trámites de solicitud de visa ante la embajada respectiva. No aplica para los costos de los trámites consulares (costo de la visa).
18. Si el acompañante de viaje del Beneficiario, entendiéndose como tal(es) a la(s) persona(s) que compartan la misma habitación de hotel o camarote de crucero con el Beneficiario, o sea(n) familiar(es) de primer grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos o cónyuge), también poseedor(es)

de un plan de asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dicho(s) acompañante(s) se viese(n) obligado(s) a cancelar el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.

Se excluye:

1. La devolución del costo de la tarjeta médica, ya que es el producto que se utiliza para la solicitud del reembolso.
2. Las solicitudes por concepto de admisión en los planes que no esté incluido el beneficio.
3. Cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del voucher de cancelación de fuerza mayor.
4. Cuando el viaje no se puede hacer o culminar por decisión de las autoridades migratorias.
5. Devolución al país de origen por motivos delictivos.
6. Errores de emisión del organismo de viajes.
7. Aplica únicamente para un (1) viaje programado, si este se cancela deberá tomar una nueva asistencia para el nuevo viaje.

Nota 1: Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia de este comienza en el momento en que el Beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza en el momento en que el pasajero ha sellado su pasaporte en migración e inicia su viaje.

No tendrán cobertura solicitudes de Cancelación de viaje, si la misma se llegase a dar por un cierre de fronteras por parte del Gobierno de origen o destino. Adicionalmente, si el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador turístico le ofrece al Beneficiario la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Beneficiario rechaza dicha opción, no habrá lugar a reembolso por gastos incurridos.

Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 85 años + 364 días.

CANCELACIÓN DE VIAJE POR VOLUNTAD PROPIA (Solo se reembolsará el 75% del monto contratado por las siguientes causales)

Si el Beneficiario decide cancelar su viaje por voluntad propia sin ningún motivo especifico, obligatoriamente deberá comunicarse 24 horas antes de la fecha de

salida del viaje con nuestra central de asistencia, para acceder al reembolso del 75% del monto especificado en su Voucher.

Nota importante: La no comunicación en el tiempo estipulado acarreará la pérdida de este beneficio sin derecho a reclamar.

La causal "voluntad propia", adicionalmente tiene las siguientes condiciones:

1. NO APLICA para INTERRUPCIÓN DE VIAJE.
2. Límites de edad: Mínima 1 año y Máxima 85 años + 364 días.
3. MOK TRAVEL ASSIST cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado, las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tiquetes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, la pérdida de excursiones programadas, que hayan sido previamente contratadas con un tour operador profesional debidamente acreditado.
4. Haber emitido y abonado su tarjeta de Asistencia Médica Internacional MOK TRAVEL ASSIST el mismo día o máximo con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero. Siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o naviera.
5. Hacer la cancelación del viaje en la agencia de viajes y/u operador turístico, y efectuar el llamado a la Central de Asistencia máximo 24 horas antes del inicio del viaje, la cual debe indefectiblemente coincidir con el inicio de vigencia del voucher; y que el pasajero se encuentre en el país de origen. (Bajo sanción de pérdida de esta Garantía).
6. Presentar toda la documentación que MOK TRAVEL ASSIST considere para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación de viaje (Carta de desistimiento del viaje, entre otros), cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas, recibos de pago. (Ver requisitos específicos en los casos de cruceros abajo señalados).
7. Si la solicitud de cancelación requerida está bajo las siguientes causales, y en los casos que la causal solicitada no es viable por no cumplir con las condiciones generales para el beneficio, el beneficiario no podrá solicitar el cambio de causal para el estudio de reembolso, en estas situaciones solo el departamento de reembolsos MOK TRAVEL ASSIST evaluara los motivos de la

solicitud y de acuerdo al condicionado general, determinara a discreción si la solicitud se ampara bajo la causal de Voluntad Propia del Beneficiario para aplicar a la cobertura.

Cancelación de un viaje de crucero antes de su inicio:
El Beneficiario deberá en este caso:

- Notificar de inmediato su decisión a la naviera por escrito y obtener de ésta un comprobante que indique en forma inequívoca la fecha de dicha notificación formal de la imposibilidad de iniciar el viaje de crucero en el barco y fecha originalmente contratada.
- Deberá además obtener de la naviera las Condiciones Generales de contratación de cruceros, en donde se indique claramente el procedimiento de aplicación de las penalidades o cláusulas penales por cancelación anticipada de un crucero contratado y totalmente pagado.
- Deberá obtener de la naviera un comprobante que demuestre el monto de la penalidad aplicable a su contrato de crucero en particular y el monto del reembolso si fuere el caso.

Una vez obtenida la documentación anterior, deberá demostrar por escrito a MOK TRAVEL ASSIST en forma clara y fehaciente la causal o causales que ocasionaron la cancelación de viaje y enviar a la Central de Servicios de Asistencia toda dicha documentación para su eventual comprobación por parte de MOK TRAVEL ASSIST y eventual reembolso de ser procedente.

Nota 1: Si la solicitud inicial de cancelación se realizó bajo los beneficios de fuerza mayor o cancelación multicausa, y la causal de solicitud es negada por no cumplir con las condiciones generales para el beneficio, el Beneficiario perderá el derecho a solicitar una nueva reclamación argumentando la cancelación por Voluntad Propia.

Nota 2: Para los planes Multiviajes Anuales la cancelación aplica una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

Nota 3: En los planes de inclusión para Mayoristas, las emisiones se deben realizar con un mínimo de 30 días antes del inicio del viaje para aplicar a la cancelación de viaje por voluntad propia.

Se excluye:

- La devolución del costo de la tarjeta médica, ya que es el producto que se utiliza para la solicitud del reembolso.
- Las solicitudes por concepto de admisión en los planes que no esté incluido el beneficio.
- Cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del voucher.
- Devolución al país de origen por motivos delictivos.
- Errores de emisión del organismo de viajes.
- Aplica únicamente para un (1) viaje programado, si este se cancela deberá tomar una nueva asistencia para el nuevo viaje.
- Personas de más de 85 años en el momento de contratación del viaje.
- Erupción volcánica.
- Quiebra de Compañías Prestadoras de Servicios.
- Queda fuera de todo reembolso o reintegro las sumas que la autoridad gubernamental disponga como gravamen, contribución, impuesto, retención u aporte.
- No tendrán cobertura solicitudes de Cancelación de viaje, si la misma se llegase a dar por un cierre de fronteras por parte del Gobierno de origen o destino.
- Si el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador turístico le ofrece al Beneficiario la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor, y entre otras soluciones, aun si el Beneficiario rechaza dicha opción, no habrá lugar a reembolso por gastos incurridos.

Nota 1: Este beneficio aplica sólo para los planes con condiciones especiales, las cuales están descritas en el folleto y Voucher entregado al Beneficiario.

Importante: Monto máximo de garantía de la cancelación de viaje por evento múltiple:

La suma asegurada es por Beneficiario/Titular. No obstante, en caso de un evento que involucre a más de un Beneficiario y cualquiera sea la cantidad de Beneficiarios involucrados en el mismo, la responsabilidad máxima por todos los titulares afectados

no será mayor al monto de USD 10.000 como máximo global por el mismo siniestro. En caso de que la suma de las indemnizaciones a abonar supere los montos antedichos, cada indemnización individual será efectuada a prorrata de la responsabilidad máxima definida. La pretensión solicitada deberá efectuarse dentro de ciento veinte (120) días de ocurrido el evento.

REPATRIACIÓN ADMINISTRATIVA

En caso de que el Beneficiario no pueda continuar con su viaje debido al proceso de repatriación administrativa entendiéndose este como la negación de ingreso al país destino MOK TRAVEL ASSIST reembolsará hasta el límite de cobertura especificado en el plan por el viaje programado y no disfrutado, La cobertura máxima para esta causa es de US$300 y para acceder al beneficio se deberá cumplir con las siguientes condiciones:

1. Contratar el plan con una diferencia de hasta 72 horas siguientes en que se contrate el paquete turístico y/o crucero Siempre y cuando no haya iniciado el periodo de penalidades publicados por la agencia de viajes o naviera.
2. Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 48 horas después de arribar al país de origen.
3. Presentar toda la documentación que MOK TRAVEL ASSIST considere para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando a: documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de interrupción, aportando los boardsuraing pass de los vuelos donde se evidenciara el regreso a país de origen, así como los sellos del pasaporte de salida e ingreso al país de origen como documentación inicial a la solicitada por MOK TRAVEL ASSIST.
4. No debe haber sido previamente negado el ingreso en viajes anteriores.
5. Si el plan de asistencia fue adquirido dentro del periodo de penalidades de la agencia de viajes o naviera el beneficio no tendría cobertura.

Nota: *Para los planes Multiviajes Anuales la interrupción aplica una sola vez y corresponde al viaje inicial del pasajero, no podrá ser tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.*

Nota: *En los planes de inclusión para Mayoristas, las emisiones se deben realizar con un mínimo de 30 días antes del inicio del viaje para aplicar a la interrupción de viaje por repatriación administrativa.*

La vigencia de este derecho comienza en el momento en que inicia la vigencia del voucher y termina al finalizar el mismo, siempre y cuando los eventos que justifiquen este servicio ocurran después de la contratación del beneficio. El trámite de esta prestación debe ser solicitado a más tardar 48 horas después de que ocurra la repatriación administrativa. MOK TRAVEL ASSIST solicitará al Beneficiario los justificantes legales. El Beneficiario deberá presentar los comprobantes del pago al Agente de Viajes, aerolínea o naviera, por la reserva o depósito realizado al adquirir el viaje, así como la notificación de la pérdida de dicha reserva o depósito debido a su cancelación. Las condiciones de venta aplicadas por la agencia de viajes no pueden penalizar financieramente al Beneficiario más allá de la penalidad aplicable por el proveedor directo (crucero, aerolínea, hotel u operador mayorista).

X. BENEFICIOS ADICIONALES AL PLAN DE ASISTENCIA

Los Beneficiarios tendrán la opción de adquirir adicionalmente, pero no por separado, beneficios adicionales a los establecidos para cada plan de asistencia en particular de MOK TRAVEL ASSIST, mediante el pago de un valor adicional al precio del plan original.

UP GRADE DE CANCELACIÓN E INTERRUPCION MULTICAUSA

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita contrate el beneficio de Cancelación Multicausal que ofrece MOK TRAVEL ASSIST, se otorgará cobertura hasta el monto específicamente contratado y dicho beneficio deberá constar expresamente en el voucher del Beneficiario. Este beneficio es únicamente válido para viajes internacionales.

MOK TRAVEL ASSIST cubrirá hasta el tope de cobertura según el plan contratado las penalidades por cancelar anticipadamente un viaje conocido como tiquetes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, la pérdida de excursiones programadas, el valor de boletos para shows, eventos deportivos o públicos que hayan sido organizadas por un tour operador profesional debidamente acreditado en el destino de dicho viaje. Para ser acreedor de este beneficio el Beneficiario del voucher deberá:

1. Contratar el Up Grade mínimo 30 días antes de la fecha de partida o inicio de vigencia, lo que suceda primero.

2. Este producto solo puede ser adquirido como beneficio adicional, siempre y cuando el Beneficiario haya comprado una tarjeta de Asistencia Médica Internacional MOK TRAVEL ASSIST.

3. Dar aviso a la central de asistencia en un máximo de 48 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación. Se tomará como base de cálculo de la indemnización, la fecha de ocurrencia de la causa de Cancelación y no la fecha de aviso del Beneficiario a MOK TRAVEL ASSIST. Al mismo tiempo, el Beneficiario deberá cancelar con el organismo de turismo Crucero, Agencia de viaje, Tour Operador, etc. su viaje, para no incrementar la penalidad que ese mismo organismo le vaya a aplicar.

4. Deberá además obtener las Condiciones Generales de contratación de cruceros, paquetes turísticos o tours en donde se indique claramente el procedimiento de aplicaciones de las penalidades y cláusulas penales por cancelación anticipada. Adicional, Cartas de los respectivos prestadores del servicio, contratos, facturas y recibos de pago.

Presentar toda la documentación que MOK TRAVEL ASSIST considere para evaluar la cobertura de este beneficio, incluyendo, pero no limitando: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.

Toda solicitud de reembolso debe contar con los documentos completos y debe ser enviada en debida forma y por escrito directamente a MOK TRAVEL ASSIST por cualquiera de los canales de comunicación autorizados, dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha de finalización de la vigencia del voucher. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad o pérdida de todos los derechos no ejercidos oportunamente.

En caso de planes "Multiviajes Anuales", este beneficio podrá ser adquirido por el Beneficiario antes de cada viaje, siempre y cuando se emita mínimo 30 días antes de la fecha de partida o inicio de vigencia, lo que suceda primero. No podrá ser

tenido como aplicable para todos los viajes que pueda realizar el Beneficiario durante la vigencia total del voucher.

CAUSAS DE CANCELACIÓN E INTERRUPCION DE VIAJE

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

Causal Objeto para análisis de reembolso	Ocurrencia del motivo de cancelación	Ocurrencia del motivo de interrupción	% Objeto de Cobertura
1. El fallecimiento del Beneficiario a causa de un accidente o una enfermedad no preexistente.	30 días anteriores al inicio del voucher.	Desde el inicio del viaje hasta la fecha fin de vigencia del voucher	100%
2. Accidente o enfermedad grave no preexistente incluido Covid-19 del Beneficiario que tenga carácter de urgencia y sea motivo de internación y/o incapacidad médica que imposibilite al Beneficiario para iniciar y/o continuar el viaje contratado.	30 días anteriores al inicio del voucher.	Desde el inicio del viaje hasta la fecha fin de vigencia del voucher	100%
3. Fallecimiento, incapacidad temporal, total o permanente medicamente declarada por enfermedad, diagnostico positivo de COVID-19 siempre y cuando se encuentre hospitalizado, o accidente grave de alguno de los siguientes miembros del grupo familiar en primer grado de consanguinidad: cónyuge, padres, hijos o hermanos, que imposibilite al Beneficiario para iniciar y/o continuar el viaje contratado.	30 días anteriores al inicio del voucher.	Desde el inicio del viaje hasta la fecha fin de vigencia del voucher	90%

4. Desastres Naturales tales como: temblor, terremoto, erupción volcánica, maremoto o tsunami, huracán. ciclón, tornado, inundaciones o vientos fuertes, que sucedan en la ciudad de residencia del beneficiario o en la ciudad de destino y que impidan realizar el viaje, arribar y/o despegar de la respectiva ciudad afectada.	30 días anteriores al inicio del voucher.	Desde el inicio del viaje hasta la fecha fin de vigencia del voucher	90%
5. Haber sido designado como jurado de votación o haber sido citado a un juzgado para la fecha en que se tiene previsto el viaje.	30 días anteriores al inicio del voucher.	Desde el inicio del viaje hasta la fecha fin de vigencia del voucher	90%
6. Si dentro de la vivienda del Beneficiario o en la empresa donde trabaja se requiere de la intervención de este a consecuencia de los actos descritos a continuación: Incendio, rayo, granizo, vientos fuertes, daños por agua, actos mal intencionados de terceros, incluyendo actos terroristas, explosión, anegación, asonada, motín, conmoción civil, popular y/o huelga, caída de aeronaves o partes que se desprendan de ellas, impacto de vehículos que los hagan inhabitables y justifican ineludiblemente su presencia.	30 días anteriores al inicio del voucher.	Desde el inicio del viaje hasta la fecha fin de vigencia del voucher	90%
7. Cancelación de boda del Beneficiario.	Dentro de los 8 días anteriores al inicio del voucher.	N/A	90%
8. Cambio de trabajo del Beneficiario.	30 días anteriores al inicio del voucher.	N/A	70%

9. Despido laboral comprobado.	30 días anteriores al inicio del voucher.	N/A	70%
10. Cancelación compañero de viaje: Si la persona que ha de acompañar al Beneficiario en el viaje, entendiéndose como tales las personas que compartan la misma habitación de hotel con el Beneficiario, o cabina de crucero, o sean familiares de primer grado de consanguinidad, cónyuge, padres, hijos, o hermanos también poseedores de un Plan de Asistencia en las mismas condiciones que el Beneficiario y dichos acompañantes se viesen obligados a reprogramar o interrumpir el viaje por alguna de las causas enumeradas anteriormente.	30 días anteriores al inicio del voucher.	Desde el inicio del viaje hasta la fecha fin de vigencia del voucher	90%
11. Pérdida de pasaporte: Si dentro de los 8 días anteriores al inicio del viaje el Beneficiario pierde el pasaporte que le imposibilite iniciar el viaje programado. Para hacer efectiva esta causa, el Beneficiario deberá presentar el denuncio del nuevo pasaporte. Requerimiento legal por parte de las autoridades estatales del país de residencia del Beneficiario.	Dentro de los 8 días anteriores al inicio del voucher.	N/A	70%
12. Atención de emergencia por parto de la Beneficiaria o de la conyugue y/o compañera del Beneficiario	30 días anteriores al inicio del voucher.	N/A	70%
13. Requerimiento legal por parte de las autoridades estatales del país de residencia del Beneficiario.	30 días anteriores al inicio del voucher.	N/A	70%

14. Secuestro del Beneficiario o familiares en primer grado de consanguinidad, siempre y cuando sea comprobable y de conocimiento público.	30 días anteriores al inicio del voucher.	N/A	70%

Este beneficio no aplica para Beneficiarios mayores de 75 años.

Nota: *Para los planes de inclusión negociados con los Mayoristas las emisiones se deben realizar mínimo 10 días antes del inicio del viaje.*

SE EXCLUYE PARA CANCELACIÓN E INTERRUPCION DE VIAJE:

1. La devolución del costo de la tarjeta médica, ya que es el producto que se utiliza para la solicitud del reembolso.
2. Las solicitudes por concepto de admisión.
3. Cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del voucher de cancelación de viaje Multicausa.
4. Cuando el viaje no se puede hacer o culminar por decisión de las autoridades migratorias.
5. Devolución al país de origen por motivos delictivo.
6. Errores de emisión del organismo de viajes.
7. Aplica únicamente para un (1) viaje programado, si este se cancela deberá tomar una nueva asistencia para el nuevo viaje.

BENEFICIOS CANCELACIÓN UP GRADE COVID-19

En aquellos casos que el Beneficiario en forma explícita adquiera el Up Grade Covid-19, tendrá el acceso a los siguientes beneficios.

1. MOK TRAVEL ASSIST brindara asistencia a través de telemedicina durante el aislamiento obligatorio, para monitoreo del estado de salud del paciente, durante el proceso de diagnóstico y recuperación. (Telefónica o virtual).

2. MOK TRAVEL ASSIST brindara Soporte emocional a través de asistencia psicológica con acompañamiento y monitoreo durante el proceso de diagnóstico y recuperación. (Telefónica o virtual).

3. MOK TRAVEL ASSIST cubrirá beneficios por cancelación de viaje por diagnostico positivo de COVID 19, antes de la fecha de inicio del viaje, este monto aplica únicamente para las pérdidas en que se incurran por penalidades de tiquetes aéreos, alojamiento y/o servicios paquetes turísticos contratados previos al viaje relacionados en la emisión y certificados por los proveedores de servicios.

CANCELACIÓN DE VIAJE POR COVID-19

MONTO MAXIMO GLOBAL Y CUMULO:

Este producto cuenta con un monto máximo global de USD 2.000, según el plan contratado. Adicionalmente, cuenta con un cumulo aplicable a grupos de USD 20.000 (Grupo de 10 pasajeros en adelante) y por lo tanto, en el caso donde se tuviese un evento colectivo en el cual la suma a reembolsar supere los USD 20.000, se pagará hasta el tope de esta suma prorrateada entre los pasajeros que presenten la documentación para el reintegro de los gastos a los que hubiese lugar.

CANCELACIÓN DE VIAJE:

Los gastos en los cuales se incurra como consecuencia de la cancelación definitiva del viaje contratado por diagnóstico positivo de Covid 19 antes del inicio del viaje y que lo imposibilite a realizar el mismo. MOK TRAVEL ASSIST reconocerá únicamente las penalidades correspondientes a los gastos relacionados de tiquetes aéreos, alojamiento y/o servicios paquetes turísticos contratados previos al viaje relacionados en la emisión y certificados por los proveedores de servicios.

Nota: *Los valores generados por Impuestos en tiquetes aéreos no aplican para devolución, el valor de los impuestos debe ser solicitado a la aerolínea correspondiente.*

BENEFICIOS INTERRUPCION DE VIAJE POR DIAGNOSTICO DE COVID 19

1. MOK TRAVEL ASSIST cubrirá los gastos de alojamiento y/o alimentación para el Beneficiario y compañero de viaje por aislamiento obligatorio una vez finalice la fecha de la reserva original. Gastos que no superen el monto máximo indicado por este ítem en el voucher contratado, el monto total de esta

cobertura aplica para los dos pasajeros. El acompañante debe tener un plan contratado de asistencia médica con MOK TRAVEL ASSIST y estar en la misma reserva con el Beneficiario.

2. MOK TRAVEL ASSIST Cubrirá diferencia de Tarifa, penalidad o tiquete aéreo en clase económica por cambios en la fecha de regreso solo para el Beneficiario, sujeto a disponibilidad, gastos que no superen el monto máximo indicado en el voucher contratado.

3. Para los cruceros se pagará el hotel en el próximo puerto de desembarque, de acuerdo con los días que precise el Beneficiario según las condiciones generales siempre y cuando no sea posible mantener al Beneficiario en la cabina del crucero.

Este Beneficio, tiene un límite de edad de 74 años.

Activación de los beneficios de interrupción de viaje (desde 1 a 90 días): Desde el día de arribo al destino hasta los días comprados. Se entiende que el Beneficiario inicia el viaje, una vez ha sellado el pasaporte en migración, hasta el momento de llegada al puerto de residencia, el cual también se entenderá con el sello de entrada en migración en el pasaporte del Beneficiario.

Nota: *Los planes de larga estadía pueden adquirir el Upgrade y el beneficio de Interrupción de viaje será únicamente por los primeros 90 días, en estos planes no está contemplado el beneficio de gastos de alojamiento y/o alimentación para el Titular y compañero de viaje por aislamiento obligatorio.*

Exclusiones para el Upgrade de covid-19

1. No aplica por diagnostico positivo de COVID 19 certificado antes o el mismo día de la emisión del voucher de cancelación Up Grade COVID 19.

2. Si la cancelación de viaje ocurre por cuarentena declarada en destino y/o cierre de aeropuertos o cancelación de vuelos por parte de la aerolínea.

3. Si la cancelación de viaje se llegase a dar por un cierre de fronteras por parte del gobierno del país origen o destino.

4. Si el proveedor hotelero, aerolínea o cualquier otro operador turístico le ofrece al titular la opción de dejar abiertas las fechas, reprogramar, crédito a favor,

y entre otras soluciones, aun si el Titular rechaza dicha opción, no habrá lugar a reembolso por gastos incurridos.

5. El valor pagado por la tarjeta de asistencia no se reintegra dentro del reembolso por cancelación.

6. Los montos cobrados por conceptos de cargos administrativos a través de intermediarios están excluidos de pago por parte de MOK TRAVEL ASSIST, solo se reembolsan los servicios penalizados como tiquetes aéreos, alojamiento y/o servicios paquetes turísticos.

7. Las solicitudes por concepto de admisión.

8. Aplica únicamente para un (1) viaje programado, si este se cancela deberá tomar una nueva asistencia para el nuevo viaje.

El beneficiario deberá contar con una reserva de hotel antes del inicio del viaje, excepto en los países que por requisito exigen realizar el aislamiento en un Hotel.

Nota: *El monto por cancelación del Up Grade por Covid-19 no es complementario con el monto de Cancelación Fuerza Mayor ni Multicausa, solo se puede hacer uso de una de las coberturas.*

UP GRADE DEPORTES EXTREMOS

MOK TRAVEL ASSIST se hará cargo de los costos de atención resultantes de accidentes ocurridos de la práctica recreativa o en competencia profesional (hasta el tope de cobertura médica contratada sin exceder USD100.000) de los siguientes deportes:

1. Categoría 2: Esquí acuático, fútbol, ciclismo de velocidad en pista, patinaje artístico sobre hielo, canojate en canales ingleses, buceo autónomo, maratón, gimnasia artística, pony trekking, parascending, roller hockey, cabalgata libre, patinaje en hielo, hockey sobre césped, canotaje niveles 3 y 4, atletismo, natación, voleibol, pesca con anzuelo en aguas costeras profundas.

2. Categoría 3: Artes marciales, esquí, fútbol galés, fútbol americano, hockey sobre hielo, patinaje de velocidad sobre hielo, patinaje de velocidad sobre

pista corta, tobogganing, ciclomontañismo, montañismo, bobsleigh, alpinismo, roller derby, heli-skiing, salto ecuestre, carrera de caballos, competencia de equitación, gimnasia en trampolín, rafting niveles 4 y 5.

3. Categoría 4: Paracaidismo, parapente, esquí acrobático, esquí alpino, esquí de fondo, luge, esquí fuera de pistas, rafting por encima de nivel 5, canotaje nivel 5, alpinismo en montaña de hielo, motociclismo, automovilismo, rugby, BMX.

Nota: *El límite de edad para los deportes extremos en cualquier categoría es de mínimo 15 años y máximo 65 años.*

Deporte	Categoría	Deporte	Categoría
Aerial Dance (acrobatics on canvas or aerial gymnastics)	4	Medicine Ball	2
Aerobatic Skiing	4	Model Flying	2
American Football	3	Modern Dance	2
Angling in Deep Waters	2	Modern Pentathlon	4
Aquabike	3	Motorcycle Racing	4
Aquatics	4	Motorcycling	4
Archery	2	Mountain Biking	3
Artistic Gymnastics	2	Mountaineering and Climbing	3
Athletics	2	Nautical motorcycle	4
ATV	4	Netball	2
Automobile Racing	4	Off-track skiing	4
Badminton	2	Paddle Ball	2
Baseball	2	Paint ball	2
Basketball	2	Para Gliding	4
Biathlon	4	Parachuting	4
Bird Watching	2	Parasailing	2

Bird watching	2	Pétanque	2
BMX	4	Polideportiva Sordos	4
Bobsleigh	3	Pony Trekking	2
Bocce Ball	2	Pool Playing	2
Bodybuilding	2	Power Walking	2
Boomerang	3	Racket ball	2
Bowling	2	Rafting	4
Boxing	4	Riffle Shooting	4
British Canoeing	2	River Rafting	3
Bull Fighting	4	Road Cycling	3
Bungee Jumping	4	Rock Climbing	4
Camping	2	Rodeo Riding	4
Canoeing	4	Roller Derby	3
Canopy	4	Roller Hockey	2
Canyoning	4	Roller Skating	2
Caving	4	Rowing	3
Cheerleading	3	Rugby	4
Chess	2	Rustiqueo	4
Classical Dance	2	Sailing	3
Climbing	3	Scuba Diving	2
Competition Riding	3	Shot Put	3
Cricket	2	Show Jumping	3
Crochet	2	Shuffleboard	2
Cross Country Running	2	Skateboarding	3
Cross Country Skiing	4	Skeet Shooting	4
Crossfit	4	Skeleton	4

Curling	3	Skiing	3
Cycling	2	Skydiving	4
Darts	2	Snooker	2
Decathlon	4	Snow Biking	4
Diving	3	Snow Boarding	4
Dog Sledding	4	Snow Sledding	4
Dog Training	2	Snowshoeing	4
Down Hill Skiing	4	Soccer	2
Duatlon	3	Softball	2
Equestrian	3	Sombo	4
Espeleología	4	Speed Skating	3
Fencing	3	Speleology	4
Field Hockey	2	Sport Fishing	3
Figure Skating	2	Sport's shot	4
Fishing	2	Sprint Running	2
Flag Football	3	Squash	2
Foosball	2	Street Dance	3
Free Riding	2	Stunt Plane Flying	4
Gateball	2	Sumo Wrestling	4
Golf	2	Surfing	4
Gymnastics	2	Swimming	2
Handball	2	Synchronized Swimming	2
Hang Gliding	4	Table Tennis	2
Heli Skiing	4	Taekwondo	4
High Jump	4	Tchoukball	2
Hiking	4	Tennis	2

Hockey	3	Tobogoning	3
Horse Racing	3	Track and Field	2
Horseback Riding	2	Track cycling	2
Horseshoes	2	Trail running	4
Hot Air Ballooning	4	Trampolining	3
Hunting	3	Tree Topping	3
Ice Climbing	4	Trekking (Everest y aledaños)	4
Ice Hockey	3	Trekking (normal)	2
Ice Skating	2	Triathlon	4
Indoor football	2	Tug of War	2
Indoor soccer	2	Ultimate	2
Inline Skating	2	Ultra trail	4
Jai Alai	3	Volleyball	2
Jet Ski	3	Water Polo	2
Judo	4	Water Skiing	2
Jump Roping	2	Water Snorkeling	3
Karate	4	Water Tubing	3
Karting	3	Weight Lifting	4
Kayaking	2	Welsh Football	3
Kneeboarding	3	Wheelchair Basketball	2
Lacrosse	2	White Water Rafting	4
Land Sailing	3	Windsurfing	4
Log Rolling	3	Wrestling	4
Long Jump	3	Wushu	2
Luge	4	Yachting	4
Marathons	2	Yoga	2

Martial Arts	3

UPGRADE ASISTENCIA PARA MASCOTAS

Cobertura por accidente, enfermedad y repatriación funeraria:

La validez será la misma del voucher de asistencia en viajes de MOK TRAVEL ASSIST con un máximo 90 días continuos. Éste beneficio lo podrá comprar un propietario de una mascota, mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para Perros y Gatos, que no se encuentren descritos en las exclusiones particulares del presente servicio.

En caso de accidente y/o enfermedad no preexistente de la mascota, MOK TRAVEL ASSIST cubrirá los gastos de asistencia veterinaria necesaria, como las consultas, medicación, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, entre otros, siempre y cuando se trate de una emergencia comprobable. Además, en caso de fallecimiento de la mascota, MOK TRAVEL ASSIST organizará y sufragará la repatriación funeraria, tomando a su cargo los gastos de: féretro obligatorio para transporte internacional, trámites administrativos y transporte del cuerpo por el medio que considere más conveniente hasta el lugar de ingreso al país de residencia habitual del propietario de la mascota, el mismo que figura en el plan de asistencia de MOK TRAVEL ASSIST.

Requisitos particulares a este beneficio:

a. Sólo se admitirán perros y gatos.
b. Que la mascota tenga cuando menos cumplidos cuatro meses de edad y no sean mayores de ocho años.
c. El propietario de la mascota deberá presentar la cartilla de vacunación completa y vigente, en caso tal que la mascota sea menor a un año de edad, el propietario deberá acreditar haber recibido sus vacunas de refuerzo.
d. La mascota al momento del viaje no deberá presentar ninguna enfermedad.
e. La mascota debe estar debidamente desparasitada, interna y externamente.
f. Sólo aplicará para una mascota por persona.

Exclusiones particulares a este beneficio:

- No se cubrirá ningún tipo de controles, exámenes investigativos, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que no sean de emergencia.
- Vacunas y/o desparasitación.
- Enfermedades resultantes de la falta de desparasitación o vacunas.
- Mascotas en gestación.
- Mascotas que, al momento del viaje, se presenten enfermas.
- Mascotas en tratamiento médico.
- Mascotas menores de cuatro meses y mayores de ocho años de edad.
- Mascotas que no cuenten con la cartilla de vacunación completa y vigente.
- Mascotas que no cumplan con las normas y requerimientos legales para traslado internacional.
- Pueden aplicarse otras exclusiones mencionadas en el contrato principal.

UPGRADE FUTURA MAMÁ

Toda persona embarazada que desee comprar un plan de asistencia de MOK TRAVEL ASSIST, lo podrá hacer mediante el pago de un monto adicional. Éste beneficio se puede vender para personas embarazadas que tengan hasta máximo 32 semanas de gestación. El beneficio aplica básicamente para las emergencias que se presenten durante el viaje, incluyendo controles de emergencia, ecografías de urgencia, asistencias médicas por enfermedades ocasionadas por su situación de embarazo, partos de emergencia por enfermedad o accidente que ponga en riesgo la vida de la madre o del hijo, abortos o cualquier tipo y cualquier asistencia médica derivada de la situación de embarazo. Esta prestación solo tendrá una vigencia máxima de 30 días, contados a partir del inicio del viaje al exterior.

Exclusiones particulares a este beneficio:

a. Controles, ecografías, consultas médicas en general, estudios médicos, etc., que sean parte de los controles rutinarios del proceso de embarazo y no sean de emergencia. Asimismo, todas las complicaciones resultantes durante y después del embarazo.
b. Partos y cesáreas de curso normal y en término.

c. Gastos médicos relacionados con el recién nacido.
d. Cuando se compruebe que el motivo del viaje es para atender su parto en el exterior.
e. Cuando se compruebe que la venta del voucher se realizó posterior a la semana 32 de embarazo

NOTA: el límite de edad para acceder al beneficio de futura mamá es mínimo de 19 años de edad hasta máximo 45 años de edad.

XI. EXCLUSIONES APLICABLES A TODOS LOS BENEFICIOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia MOK TRAVEL ASSIST los eventos siguientes:

1. Enfermedades crónicas o preexistentes, definidas, o recurrentes, padecidas con anterioridad al inicio de la vigencia del plan y/o del viaje, sean estas del conocimiento o no por el Beneficiario, así como sus agudizaciones, secuelas y consecuencias directas o indirectas (incluso cuando las mismas aparezcan por primera vez durante el viaje).
2. Enfermedades, lesiones, afecciones o complicaciones médicas resultantes de tratamientos efectuados o llevados a cabo por personas o profesionales no autorizados por el Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia MOK TRAVEL ASSIST, o exceptuándose lo determinado en el punto precedente.
3. Los tratamientos homeopáticos, tratamientos de acupuntura, la quinesioterapia, las curas termales, la podología, manicura, pedicura, etc.
4. Las afecciones, las enfermedades o lesiones derivadas de su labor profesional, intento o acción criminal o penal del Beneficiario, directa o indirectamente como peleas, riñas, flagelaciones, etc.
5. Tratamiento de enfermedades o estados patológicos producidos por la ingesta o la administración intencional de tóxicos (drogas), narcóticos, alcohol, o por la utilización de medicamentos sin la respectiva orden médica.
6. Gastos incurridos en cualquier tipo de ortesis, prótesis, incluidas las dentales, lentes, audífonos, sillas de rueda, muletas, anteojos, etc.
7. Eventos ocurridos como consecuencia de simple entrenamientos, prácticas sencillas o participación activa o no activa en competencias deportivas (profesionales o

amateurs). Además quedan expresamente excluidas las ocurrencias consecuentes a la práctica de deportes peligrosos o de riesgos o extremos incluyendo pero no limitando a: Motociclismo, Automovilismo, Boxeo, Polo, Ski acuático, Buceo, Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski , Football, Boxeo, Canotaje, Parapente , Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball, karate do, Kung fú, Judo, Tiro con arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes. La excepción no aplica si el Beneficiario ha adquirido un Up Grade de Deportes Extremos.

8. Los partos, estados de embarazo, controles ginecológicos, exámenes relacionados con los mismos. Los abortos, o las pérdidas cualquiera sea su etiología u origen. Asimismo, todas las complicaciones resultantes y después del embarazo. La excepción no aplica si el plan de asistencia adquirido tiene relacionado el Beneficio de Gastos médicos por complicación de embarazo hasta la semana 26 del mismo.
9. Todo tipo de enfermedades mentales.
10. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.
11. El Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades venéreas y/o en general todo tipo de prestación, examen y/o tratamiento que no haya recibido la autorización previa de la Central de Servicios de Asistencia.
12. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, sismos, tormentas, tempestades, huracanes, ciclones, inundaciones, eventos de radiación nuclear y de radioactividad, así como cualquier otro fenómeno natural o no, con carácter extraordinario o evento que, debido a sus proporciones o gravedad, sea considerado como desastre nacional regional o local o catástrofe.
13. El suicidio, o el intento de suicidio o las lesiones infringidas a sí mismo por parte del Beneficiario y/o su familia, así como cualquier acto de manifiesta

irresponsabilidad o imprudencia grave por parte del Beneficiario de la asistencia en viajes.

14. Los Eventos como consecuencia de actos de guerra, invasión, actos cometidos por enemigos extranjeros o nacionales, terrorismo, hostilidades u operaciones de guerra (sea que haya sido declarada o no la guerra) guerra civil, rebelión, insurrección o poder militar, naval o usurpado, la intervención del Beneficiario en motines, manifestaciones o tumultos que tengan o no carácter de guerra civil, o sea que la intervención sea personal o como miembro de una organización civil o militar; terrorismo u otra alteración grave del orden público.
15. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario o de su Derechohabiente.
16. Los exámenes médicos de rutina, los exámenes de laboratorio para chequeos médicos, los exámenes de diagnóstico y o de controles, exámenes de laboratorio o radiológicos o de otros medios, cuya finalidad es la de establecer si la enfermedad o dolencia es una preexistencia o no, tales como los exámenes de radiología, el doppler, las resonancias magnéticas, tomografías, ultrasonidos, imágenes, scanner de toda índole, etc.
17. Gastos correspondientes a transportes públicos o privados o desplazamientos pagados por el Beneficiario desde su hotel o lugar donde esté hasta el centro hospitalario, o centro médico, o consultorio del médico. A menos que dichos gastos hayan sido expresamente autorizados en forma escrita o verbal por la Central de Servicios de Asistencia.
18. Las enfermedades derivadas o debidas o consecuentes de las deformaciones congénitas conocidas o no por el Beneficiario.
19. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.
20. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas directa o indirectamente de riña o peleas (salvo que se tratase de un caso de legítima defensa comprobada con reporte policial), huelga, actos de vandalismo o tumulto popular en que el Beneficiario hubiese participado como elemento activo. El intento de o la comisión de un acto ilegal y, en general, cualquier acto doloso o criminal del Beneficiario, incluido el suministro de información falsa o diferente de la realidad.

21. Enfermedades endémicas, pandémicas, o epidémicas. Las asistencias por estas enfermedades en países con o sin emergencia sanitaria en caso de que el Beneficiario no haya seguido las sugerencias y/o indicaciones sobre restricciones de viaje y/o tratamiento profiláctico y/o vacunaciones emanadas de autoridades sanitarias. A excepción del coronavirus SARS – Cov 2 (Covid 19) Declarado por la OMS como pandemia.
22. Cualquier gasto o asistencia médica que no haya sido previamente consultado y autorizado por la Central de Servicios de Asistencia MOK TRAVEL ASSIST.
23. Las enfermedades, o indisposiciones resultantes de trastornos del periodo menstrual en las mujeres, como adelantos o retrasos, así como sangrados, flujos y otros.
24. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.
25. Exámenes y/u hospitalizaciones para pruebas de esfuerzo y todo tipo de chequeos preventivos.
26. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.
27. Secuestro o intento de secuestro, a excepción de que el Beneficiario adquiera el Up Grade de Cancelación Multicausa.
28. Riesgos profesionales: Si el motivo del viaje del Beneficiario fuese la ejecución de trabajos o tareas que involucren un riesgo profesional, 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 post tratamiento inclusive quirúrgicos en cualquier tiempo.
29. Lesiones de conductor o pasajero por el uso de cualquier tipo de vehículos, incluidos bicicletas, motocicletas y velomotores sin licencia de conducir, o sin casco, o sin seguros contratados.
30. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera. Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.
31. No se brindará asistencia de ningún tipo al Beneficiario en situación migratoria o laboral ilegal (incluyendo trabajo no declarado en el país desde donde se requiere la asistencia, o a estudiantes sorprendidos trabajando en país extranjero sin la respectiva autorización de las autoridades locales).

32. MOK TRAVEL ASSIST 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 del Departamento Médico de la Central de Servicios de Asistencia en caso tal que se determine que con las mismas el pasajero podrá mejorar su condición actual y bajo ningún motivo, podrá exceder las diez (10) sesiones.

En caso de constatarse que el motivo del viaje fuera el tratamiento en el extranjero de una enfermedad de base, y que el tratamiento actual tenga alguna vinculación directa o indirecta con la dolencia previa motivo del viaje, MOK TRAVEL ASSIST quedará relevada de prestar sus servicios. A tal fin MOK TRAVEL ASSIST se reserva el derecho de investigar la conexión del hecho actual con la dolencia previa.

Convenio de Competencia: Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Beneficiario del voucher y MOK TRAVEL ASSIST 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 del país de residencia.

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso MOK TRAVEL ASSIST prestará los servicios de asistencia al Beneficiario establecidos en el plan de asistencia médica o del certificado de viaje, ni efectuará reembolso de gastos de ningún tipo, en tanto y en cuanto el Beneficiario solicite o haya solicitado prestaciones por el mismo problema y/o afección a cualquier otra empresa, antes, durante o después de haberlas solicitado a MOK TRAVEL ASSIST.

XII. SUBROGACIÓN

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes condiciones generales, los planes de asistencia MOK TRAVEL ASSIST y/o las compañías de seguro que asumen el riesgo como fruto del encargo de MOK TRAVEL ASSIST quedarán automáticamente subrogadas en los derechos y acciones que puedan corresponder al Beneficiario o a

sus Derechohabientes contra terceras personas físicas o jurídicas en virtud del evento que motive la asistencia prestada y/o beneficio pagado. Además, el Beneficiario del plan se compromete a abonar en el acto a MOK TRAVEL ASSIST todo importe que haya recibido de parte del causante del evento 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 Beneficiario tiene derecho; ello hasta el monto de los pagos que hubiere recibido de las compañías de seguro en el caso ocurrido. Sin que la enunciación deba entenderse exclusiva, quedan expresamente comprendidos en la subrogación los derechos y acciones susceptibles de ser ejercitados frente a las siguientes personas:

a. Terceros responsables de un accidente de tránsito.

b. Terceros responsables del pago de la totalidad o parte de gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Beneficiario, entendiéndose como: seguro médico internacional del Beneficiario, otra compañía de asistencia en viajes, cobertura de asistencia en viajes incluida en la(s) tarjeta(s) de crédito del Beneficiario.

c. Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución - total o parcial - del precio de pasajes no utilizados, cuando MOK TRAVEL ASSIST haya tomado a su cargo el traslado del Beneficiario o de sus restos. En consecuencia, el Beneficiario cede irrevocablemente a favor de MOK TRAVEL ASSIST 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.

d. MOK TRAVEL ASSIST no aceptará responsabilidad alguna ni atenderá acciones derivadas de la relación que hubiese existido entre el Beneficiario y MOK TRAVEL ASSIST luego de transcurridos 365 días calendarios contados desde la ocurrencia del hecho que la origina

De negarse a prestar colaboración o a subrogar tales derechos a MOK TRAVEL ASSIST quedará liberada de la obligación de cumplir las prestaciones ofertadas y/o debidas. De igual forma MOK TRAVEL ASSIST se reserva el derecho de poder ceder en todo o en parte tanto los derechos que le asistieran derivados de la relación

contractual con el Beneficiario, así como la ejecución, prestación de servicios y demás obligaciones a su cargo a terceras personas jurídicas profesionales en el ramo de la asistencia a empresas del ramo.

En tal sentido el Beneficiario está consciente de dicho derecho y por tanto renuncia expresamente a ser notificado o comunicado previamente de dichas cesiones.

XIII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

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

XIV. RECURSO

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

XV. RESPONSABILIDAD

MOK TRAVEL ASSIST, no será responsable y no indemnizará al Beneficiario por cualquier daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por

MOK TRAVEL ASSIST será tenidas como agentes del Beneficiario sin recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra MOK TRAVEL ASSIST, debido a tal designación. MOK TRAVEL ASSIST se esfuerza para poner a disposición de los Beneficiarios los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, no podrán nunca ser tenidos ni total ni parcialmente como responsables por los malos servicios o mala praxis de dichos profesionales o entidades.

XVI. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que MOK TRAVEL ASSIST, asume a través de las presentes condiciones generales, deberá formularse en debida forma y por escrito dentro del plazo máximo improrrogable de treinta (30) días continuos calendario, contados a partir de la fecha de finalización del voucher. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente.

LOS DOCUMENTOS QUE SE DEBEN PRESENTAR PARA REEMBOLSOS DE UP GRADE MULTICAUSA/ CANCELACIÓN DE VIAJE POR FUERZA MAYO O MULTICAUSA/ UP GRADE COVID-19

- Formato de solicitud de reembolso completamente diligenciado por el Beneficiario.
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía del Beneficiario del voucher.
- Fotocopia del voucher.
- Certificado de parentesco (Si fuese el caso).
- Informe médico completo que motiva la cancelación e incapacidad. (Si fuese el caso).
- Certificación original de la agencia o del operador de viaje, donde se demuestre que ha impuesto la sanción o la multa por servicios de hotel, tiquete aéreo, etc. y que no ha sido reembolsada o reintegrada al Beneficiario señalando la penalidad aplicada, y el monto del reintegro percibido o la indicación expresa de que no recibió ningún reintegro.
    - Anexar itinerario de viaje.

- Anexar copia de tiquetes aéreos de ida y regreso.

- Según sea el caso los comprobantes de venta de los prestadores del viaje.
- Contrato de adquisición del plan de viaje donde se indique las condiciones de cancelación, el valor reembolsable y el valor no reembolsable de cada uno de sus servicios.
- Declaración juramentada, en la cual conste que no ha recibido ninguna suma de dinero a título de reintegro por el mismo concepto del pago. Se descontará cualquier reintegro que el Beneficiario haya recibido de cualquiera de los prestadores por razón de ese mismo evento.
- Factura de los servicios contratados a nombre del Beneficiario.
- Extracto de la transferencia bancaria del pasajero, donde se demuestre pago total del plan turístico.
- Certificación de cuenta bancaria del Beneficiario no mayor a 3 meses.

*Asimismo, el departamento de reembolsos de MOK TRAVEL ASSIST se reserva el derecho de solicitar más documentos si fuese necesario para el análisis del reintegro.

A CONSECUENCIA DE FALLECIMIENTO

- Registro civil de defunción.
- Registro civil de nacimiento o certificado que acrediten el parentesco con el Beneficiario del voucher, según el caso.

A CONSECUENCIA DE ENFERMEDAD, ACCIDENTE O INCAPACIDAD

- Certificaciones del médico tratante y documentos médicos (Historia clínica – resumen médico de atención -epicrisis) que confirmen la lesión grave, enfermedad grave del Beneficiario o sus familiares en primer grado de consanguinidad.
- Certificación médica donde se indique la incapacidad (Clínica, EPS).
- Registro civil de nacimiento o certificado que acrediten el parentesco con el Beneficiario del voucher, según el caso.

POR DESIGNACIÓN DE JURADO DE VOTACIÓN

- Certificado Electoral emitido por la Registraduría Nacional en el que se indique la designación.

POR PÉRDIDA DE PASAPORTE

- Denuncio ante la autoridad competente.
- Copia del nuevo pasaporte.

POR DAÑO EN VIVIENDA O DESASTRES NATURALES

- Denuncio ante autoridad competente donde se detalle el hecho sucedido.

CANCELACIÓN COMPAÑERO DE VIAJE

- Documentos necesarios de acuerdo con el evento que motive la cancelación.
- Reserva de hotel o crucero y/o tiquete, donde certifique que el compañero de viaje hace parte de la misma reserva del Beneficiario.

DESPIDO LABORAL O CAMBIO DE TRABAJO

- Carta del empleador o comprobante del despido y/o nueva contratación laboral.

CANCELACIÓN DE BODA

Documentos que certifiquen la planeación de la boda tales como:

- Certificado original del curso prematrimonial.
- Preparativos de salón de convenciones.

Nota: La compañía se reserva el derecho de solicitar al reclamante documentación adicional en caso de considerarlo necesarios.

LOS DOCUMENTOS QUE SE DEBEN PRESENTAR PARA REEMBOLSO DE LA TARJETA DE ASISTENCIA MÉDICA

Estos trámites generan un deducible de USD 15 por gastos administrativos, para tipo de planes familiares, el deducible aplica por Beneficiario.

NEGACIÓN DE VISA

- Formato de solicitud de reembolso completamente diligenciado por el Beneficiario.
- Comprobante de la embajada que consta la negación de visa.

- Fotocopia de pasaporte o cedula del Beneficiario.
- Certificación Bancaria.
- Copia del voucher.
- Comprobante de pago del plan de asistencia.

RECHAZO POR INSTITUTO/UNIVERSIDAD

- Formato de solicitud de reembolso completamente diligenciado por el Beneficiario.
- Documento de la Universidad o instituto de estudios que hace la negación.
- Fotocopia de pasaporte o cedula del Beneficiario.
- Certificación Bancaria.
- Copia del voucher.
- Comprobante de pago del plan de asistencia.

EN CASO DE ENFERMEDAD/INCAPACIDAD/MUERTE

- Formato de solicitud de reembolso completamente diligenciado por el Beneficiario.
- Historia clínica.
- Fotocopia de pasaporte o cedula del beneficiario.
- Certificación Bancaria.
- Copia del voucher.
- Comprobante de pago de la tarjeta de asistencia.

Nota: *MOK TRAVEL ASSIST se reserva el derecho de solicitar al reclamante documentación adicional en caso de considerarlo necesarios.*

XVII. DEFINICIONES Y/O GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas Condiciones Generales, para un mayor entendimiento de los Beneficiarios de un plan MOK TRAVEL ASSIST:

A

Accidente: es el evento generativo de un daño corporal que sufre el Beneficiario, causado por agentes extraños, fuera de control y en movimiento, agentes externos, violentos, visibles y súbitos. Siempre que se mencione el término "accidente", se entenderá que la lesión o dolencia resultante fue provocada directamente por tales agentes e independientemente de cualquier otra causa. Los accidentes cuyo origen es debido a descuido, provocación o la falta de medidas de prevención por parte del Beneficiario se encuentran excluidos de toda asistencia. Si el daño corporal es producido como consecuencia de causas diferentes a las anteriores mencionadas, el Beneficiario tendrá cobertura hasta el monto de Asistencia Médica por Enfermedad del plan adquirido.

B

Beneficiario: Es beneficiario exclusivamente el titular del voucher.

C

Cancelación de viaje: Los gastos en los cuales se incurra como consecuencia de la Cancelación definitiva del viaje contratado por causa ocurrida dentro de los (30) treinta días anteriores al inicio de vigencia del voucher, MOK TRAVEL ASSIST reconocerá el valor irrecuperable de depósitos o gastos pagados con anticipación al viaje correspondientes a las multas y sanciones impuestas por la cancelación, y serán las que se generen respecto de los tiquetes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, la pérdida de excursiones programadas, el valor de boletos para shows, eventos deportivos o públicos, motivado por la ocurrencia serán objeto de cobertura previa demostración de las causas cubiertas.

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

Central de Servicios de Asistencia: Es la oficina que coordina la prestación de los servicios requeridos por el Beneficiario con motivo de su asistencia. Es igualmente el departamento de profesionales que presta los servicios de supervisión, control y coordinación que intervienen y deciden todos aquellos asuntos y/o prestaciones a brindarse o prestarse en virtud de las presentes condiciones generales que están relacionados con temas médicos.

D

Departamento Médico: Grupo de profesionales médicos de MOK TRAVEL ASSIST que intervienen y toman decisión en todos los asuntos y/o prestaciones brindadas o que vayan a brindarse de conformidad con las presentes Condiciones Generales.

Deportes Amateur: Es el deporte practicado sin ánimo de lucro, por aficionados por ocio y/o actividades recreativas.

E

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

Enfermedad Congénita: Patología presente o existente desde antes del momento de nacer.

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

Enfermedad o condición médica Preexistente: Todo proceso físico patológico que reconozca un origen o una etiología anterior a la fecha de inicio de la vigencia del plan o del viaje (o la que sea posterior) y que sea factible de ser objetivado a través de métodos complementarios de diagnóstico de uso habitual, cotidiano, accesible y frecuente en todos los países del mundo (incluyendo, pero no limitado a: Doppler, resonancia nuclear, magnética, Cateterismo, radiología, etc.). Se entiende por preexistencia toda enfermedad o estado del cuerpo, proceso conocido o no por el Beneficiario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, de una gestación o de una incubación dentro del organismo del Beneficiario antes de haber iniciado el viaje. Ejemplos claros y comunes de preexistencias solo para citar algunos

son: los cálculos renales o biliares, las obstrucciones de arterias o venas por coágulos u otros, enfermedades respiratorias como el asma, problemas pulmonares, enfisemas, el VIH, generalmente problemas relacionados con la tensión arterial, glaucoma, cataratas, nefritis, úlceras o enfermedades gástricas, enfermedades resultantes de deformaciones congénitas, micosis genitales, abscesos hepáticos, cirrosis, azúcar en la sangre, colesterol alto, triglicéridos altos y otras. Los mismos requieren de un periodo de formación corto o largo, pero en todos los casos superior a unas horas de vuelo, reconociendo que dicho estado o proceso patológico existía dentro del organismo antes de subirse al avión o al medio de transporte en la fecha de la entrada en vigencia del servicio de asistencia, aun cuando la sintomatología se presente por primera vez después de haber iniciado el viaje.

Enfermedad Médica Recurrente: Regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad o condición luego de haber sido tratada.

Enfermedad Médica Repentina o Imprevista: Enfermedad pronta, impensada, no prevista, contraída con posterioridad a la fecha de inicio de vigencia del Beneficiario del servicio de asistencia médica para viajes MOK TRAVEL ASSIST.

Enfermedad Grave: Es una alteración o desviación del estado fisiológico en una o varias partes del cuerpo, manifestadas por síntomas y unos signos característicos, y cuya evolución es más o menos previsible es decir cualquier dolencia o lesión con secuelas permanentes o no permanentes que limiten parcialmente o impidan totalmente la ocupación o actividad habitual de la persona afectada, o la incapaciten para cualquier actividad y requiera o no la asistencia de otras personas para las actividades más esenciales de la vida.

F

Fuerza Mayor: Es un suceso, que no se puede prever, resistir, o evitar. Exime del cumplimiento de alguna obligación y/o que procede de la voluntad de un tercero.

G

Gastos de Primera Necesidad: Gastos realizados por la compra de elementos de uso personal e intransferible. Se entienden por estos, única y exclusivamente: Ropaje (ropa exterior, ropa interior), zapatos, elementos de aseo personal (shampoo, acondicionador, jabón-líquido, en barra, en polvo-, cepillo de dientes, pasta de

dientes, desodorante, crema de afeitar, máquina de afeitar, productos de higiene femenina) y maquillaje. Cualquier otro elemento no considerado dentro del listado anteriormente indicado, se entenderá como excluido de cualquier tipo de beneficio.

I

Interrupción de viaje: La pérdida irrecuperable de depósitos o gastos pagados con anticipación al viaje correspondientes a las multas y sanciones impuestas por la interrupción del viaje al exterior, y serán las que se generen respecto de los tiquetes aéreos, reservas en hoteles, cruceros, la pérdida de excursiones programadas, el valor de boletos para shows, eventos deportivos o públicos. Serán objeto de cobertura cuando el beneficiario haya iniciado el viaje y se encuentre disfrutando del mismo, pero por causas ajenas a su voluntad se vea forzado a suspenderlo, siempre y cuando dicha causa o causas correspondan a las circunstancias expresa y taxativamente señaladas como causas de cancelación

Se entiende que el beneficiario inicia el viaje, una vez ha sellado el pasaporte en Emigración, hasta el momento de llegada al puerto de residencia, el cual también se entenderá con el sello de entrada en Inmigración en el pasaporte del Beneficiario.

Para viajes de máximo 3 meses desde la fecha de salida del país.

M

Médico Tratante: Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de MOK TRAVEL ASSIST que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.

Monto Global: Es la suma de gastos que MOK TRAVEL ASSIST abonará y/o reembolsará por todo concepto y por todos los servicios brindados en virtud de las presentes Condiciones Generales.

MOK TRAVEL ASSIST: Entidad responsable de coordinar la prestación de los servicios de asistencia al viajero que se detallan en el CERTIFICADO o VOUCHER durante la estadía del Beneficiario en la ciudad de destino.

P

Plan o Producto de Asistencia: Es el conjunto detallado de los servicios de asistencia en viaje ofrecidos, indicando una enumeración taxativa de las mismas y sus límites monetarios, cuantitativos, geográficos y de edad del Beneficiario.

Plazo o Período de Carencia: Intervalo de tiempo durante el cual no son efectivas los beneficios incluidos dentro del plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher, siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

T

Topes Máximos: Montos máximos de cobertura por parte de MOK TRAVEL ASSIST, indicados en el voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

V

Voucher: Es el documento que se entrega al Beneficiario, el cual contiene entre otras constancias, sus datos personales, el número y tipo de producto de asistencia contratado el cual forma parte de la Prestación de Servicios de Asistencia en Viaje más las Condiciones Generales de los servicios de asistencia adquiridos por el Beneficiario y asumidos por MOK TRAVEL ASSIST.

Carrera 10 # 97 A - 13 Of. 301 Torre A
Bogotá Trade Center
Teléfono: 57 1 628 3600
www.moktravelassist.com.co
www.grupomok.com
GRUPO MOK

Asistencia Médica Internacional

Beneficiario: Maria De La Luz De Esmeralda Garcia Nevarez
Voucher N°: COL2025711-13-125744
Documento de identificación: PA - N15148487
Emitido por: Turismo Total SAS - Medellin
Fecha de nacimiento: 07/11/1979
El día: 11/07/2025
Producto: Silver Economy Latinoamérica y Caribe
Destino: COLOMBIA
Fecha de inicio: 11/10/2025
Fecha de regreso: 18/10/2025 **Días:** 8

Conoce los principales beneficios de tu tarjeta de asistencia

Gastos médicos por enfermedad no preexistente (Incluido Covid 19)	Monto Hasta USD 60.000
Gastos médicos por accidente	Monto Hasta USD 60.000
Orientación médica telefónica "tele doctor 24h"	Incluido

Más otros beneficios (consulta la segunda hoja de este documento)

Si necesita asistencia, es indispensable que primero te comuniques con nosotros

Apreciado/a Maria De La Luz De Esmeralda Garcia Nevarez,
Para solicitar los servicios siempre deberá s contactar previamente a la Central de Asistencias MOK TRAVEL ASSIST e indicar: Nombre completo, número de identifcación personal, lugar donde te encuentras (ciudad y país), dirección, teléfono y motivo de la solicitud de asistencia, los teléfonos indicados estarán a tu servicio los 7 días de la semana, las 24 horas, todo el año.

WhatsApp (únicamente mensajes de texto):
+57 316 526 0814

Correo para asistencias
asistencias.travel@grupomok.com

Llamada por cobrar desde cualquier lugar del mundo
(+57-601)-5801514 ó (+57-601)-5801420
Bogotá - Colombia

Chat On-line
A través de la página web
www.moktravelassist.com.co
hacer clic en el ícono "Chat de asistencia"

Escanea para solicitar asistencia

Consulta las condiciones y exclusiones de su tarjeta en Condiciones Generales

Importante

Los servicios de asistencia no constituyen un seguro médico, una extensión de programas de seguridad social, medicina prepagada y aseguradoras de riesgos de accidentes laborales. Los servicios y prestaciones de MOK TRAVEL ASSIST están exclusivamente orientados a la asistencia en viaje de eventos súbitos e imprevistos que impidan la normal continuación del mismo.

Este voucher es personal e intrasferible, es responsabilidad del agente emisor la entrega completa de la documentación y como beneficiario de exigirlas y leerlas.

Mayores informes: Teléfonos +57 601 580 2210 / www.moktravelassist.com

Beneficiario: Maria De La Luz De Esmeralda Garcia Nevarez

Voucher N°: COL2025711-13-125744

Documento de identificación: PA - N15148487

Emitido por: Turismo Total SAS - Medellin

Fecha de nacimiento: 07/11/1979

El día: 11/07/2025

Producto: Silver Economy Latinoamérica y Caribe

Destino: COLOMBIA

Fecha de inicio: 11/10/2025

Fecha de regreso: 18/10/2025 **Días:** 8

Asistencia médica

Gastos médicos por enfermedad no preexistente (Incluido Covid 19)	Monto Hasta USD 60.000
Gastos médicos por accidente	Monto Hasta USD 60.000
Orientación médica telefónica "tele doctor 24h"	Incluido
Gastos de urgencias por enfermedad crónica o preexistente	Monto Hasta USD 1.000
Medicamentos recetados	Incluido
Odontología de urgencia	Monto Hasta USD 500

Traslados

Traslado sanitario y/o repatriación sanitaria	Monto Hasta USD 60.000
Repatriación funeraria	Monto Hasta USD 60.000
Traslado de familiar por hospitalización del beneficiario	Incluido
Gastos de hotel por convalecencia	Monto Hasta USD 800
Tiquete de regreso por fallecimiento de un familiar en primer grado	Economy
Tiquete de regreso por emergencia grave en domicilio	Economy
Tiquete o diferencia de tarifa por hospitalización del beneficiario	Economy

Equipaje

Demora en la entrega del equipaje en línea aérea comercial	Monto Hasta USD 400
Compensación por pérdida de equipaje en línea aérea comercial	Monto Hasta USD 1.200
Orientación en caso de extravío de documentos o equipajes	Si

Vuelos o Cruceros

Gastos por vuelo demorado o cancelado	Monto Hasta USD 150
Pérdida de vuelo	Monto Hasta USD 400
Pérdida de crucero	Monto Hasta USD 400
AirHelp	Incluido
Vuelo Demorado = Salas Vip (A partir de 60 minutos)	Incluido

Beneficiario: Maria De La Luz De Esmeralda Garcia Nevarez

Voucher N°: COL2025711-13-125744

Documento de identificación: PA - N15148487

Emitido por: Turismo Total SAS - Medellin

Fecha de nacimiento: 07/11/1979

El día: 11/07/2025

Producto: Silver Economy Latinoamérica y Caribe

Destino: COLOMBIA

Fecha de inicio: 11/10/2025

Fecha de regreso: 18/10/2025 **Días:** 8

Legales

Asistencia legal por accidente de tránsito	Monto Hasta USD 15.000
Transferencia de fondos para fianza legal	Monto Hasta USD 20.000

Beneficios complementarios

Cancelación de viaje por fuerza mayor	Monto Hasta USD 1.000
Interrupción por repatriación administrativa	Monto Hasta USD 300
Gastos de cancelación de viaje "Toda Causa" distintos a Fuerza Mayor hasta 24 horas antes del viaje	Monto Hasta USD 200
Garantía de abordaje de crucero	Incluido
Sustitución de ejecutivo	Incluido
Acompañamiento de menores	Incluido
Asistencia psicológica	Incluido
Límite de edad	85 años, a partir de los 75 años incrementa el 50% la tarifa.