

REEMBOLSO TOTAL



Lo que necesitas para volar.

TÉRMINOS Y CONDICIONES





CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
Aceptación del Beneficiario	3
Definiciones	3
II. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE	5
III. VIGENCIA - VALIDEZ	6
IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA	6
V. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR UNA ASISTENCIA POR CANCELACION CENTRALES DE ASISTENCIA	6
VI. OBLIGACIONES DEL BENEFICIARIO	6
VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR MAS SERVICIOS	7
VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS	7
IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS	8
X. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS	12
XI. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS	12
XII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE	13
XIII. RECURSO	13
XIV. RESPONSABILIDAD	13
XV. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN	14



Términos y Condiciones

RECOMENDACIÓN IMPORTANTE

Invitamos a los Beneficiarios del plan de asistencia + seguro **VIVA REEMBOLSO TOTAL** a leer estas Condiciones Generales antes de emprender su viaje. En las siguientes páginas, encontrará las Condiciones Generales, Condiciones Particulares y Exclusiones, así como las instrucciones que le permitirán un mejor uso de los beneficios y servicios contratados.

I. INTRODUCCIÓN

Todos los servicios proporcionados por este plan de asistencia, son cubiertos a través de **MAS SERVICIOS**, compañía cuyo objeto principal es el de proporcionar, un producto de asistencia de Orientación Médica Telefónica y de Cancelación del Vuelo aplicado a las condiciones que se mencionan en el punto VIII.

Aceptación del Beneficiario.

Las presentes Condiciones Generales, junto con la restante documentación se pone a disposición del Beneficiario al momento de la compra del plan, conforman el contrato de asistencia al viajero que brinda **MAS SERVICIOS**. 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.

Por otra parte, una vez iniciado el viaje, el Beneficiario no podrá hacer cambios ni ampliación del producto contratado, tampoco se procederá a la cancelación del voucher por ninguna razón, ni bajo ninguna circunstancia. **MAS SERVICIOS** se reserva el derecho de aceptar o negar esta renovación sin dar más explicaciones rigiéndose bajo las siguientes condiciones:

Definiciones.

A continuación, enumeramos las definiciones de los términos usados en estas condiciones generales, para un mayor entendimiento de los Beneficiarios de un plan **MAS SERVICIOS**:

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 y 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.

- **Accidente Grave:** Aquel que trae como consecuencia amputación de cualquier segmento corporal; fractura de huesos largos (fémur, tibia, peroné, humero, radio y cúbito); trauma craneoencefálico; quemaduras de segundo y tercer grado; lesiones severas de mano, tales como, aplastamiento o quemaduras; lesiones severas de columna vertebral con compromiso de médula espinal; lesiones oculares que comprometan la agudeza o el campo visual o lesiones que comprometan la capacidad auditiva. En general todo accidente en el cual este en riesgo la vida del paciente.



Términos y Condiciones

- C** - **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 MAS SERVICIOS 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 practicado por aficionados, por ocio y/o actividades recreativas.
- **Deportes Profesionales:** Es el practicado con o sin ánimo de lucro, realizado en cualquier tipo de competencia como intercolegiados, torneos, campeonatos, deportes que supongan un alto riesgo, entre otros.
- 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, o proceso conocido o no por el Beneficiario, que haya necesitado o requerido de un periodo de formación, o 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 o Condición Médica Recurrente:** regreso, repetición u aparición de la misma enfermedad o condición luego de haber sido tratada.



Términos y Condiciones

- **Enfermedad o Condición 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 médico para viajes **MAS SERVICIOS**.

- **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 - **Familiar en Primer Grado:** Aquel familiar que es de primer grado de consanguinidad o Directo: Papás, Hermanos, Hijos, Esposo (a)

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

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 cobertura.

M - **Médico Tratante:** Profesional médico provisto o autorizado por la Central de Servicios de Asistencia de **MAS SERVICIOS** que asiste al Beneficiario en el lugar donde se encuentra este último.

P - **Paciente Estable:** que no presenta variación de su estado de salud y suele hacer referencia a que los síntomas y signos no han cambiado recientemente.

- **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 las coberturas incluidas dentro del Plan. Dicho plazo se computa por días contados desde la fecha de inicio de vigencia del voucher, siempre que el Beneficiario ya se encuentre fuera del lugar de residencia habitual al momento de contratación.

T - **Topes Máximos:** Montos máximos de cobertura por parte de **MAS SERVICIOS**, indicados en el voucher para cada prestación y según el producto de asistencia contratado.

V - **Voucher:** Es el documento que usted recibe al momento de la compra de su producto **MAS SERVICIOS** y que lleva sus datos para ser informados a la central en caso de solicitar asistencia.

II. BENEFICIARIO/EDAD LÍMITE

El Beneficiario es la persona natural cuyo nombre aparece reflejado en el plan de asistencia y es la sola beneficiaria de todas sus coberturas hasta el día aniversario, inclusive, de su edad límite según el tipo de Plan adquirido. No hay edad límite.



Términos y Condiciones

III. VIGENCIA - VALIDEZ

Es el lapso de tiempo en el que pueden ser obtenidos los beneficios indicados en los planes de un servicio de asistencia de cancelación de **MAS SERVICIOS**, es el que transcurre desde las cero horas.

IV. VALIDEZ GEOGRÁFICA

La cobertura geográfica será de carácter Nacional e internacional, dependiendo del voucher comprado.

V. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR UNA ASISTENCIA POR CANCELACION - CENTRALES DE ASISTENCIAS

Para reportar una asistencia por cancelación de vuelo, independientemente de su situación geográfica en estricta concordancia con el resto de las cláusulas de este condicionado general, el Beneficiario contactará a la Central de Servicios de Asistencia **MAS SERVICIOS**. Para poder comunicarse con dicha central por vía telefónica, el Beneficiario debe solicitar la llamada por cobrar o llamar directamente a la Central de Servicios de Asistencia en los números habilitados por los países indicados.

En caso tal de existir cobro por llamar a la Central de Servicios de Asistencia, **MAS SERVICIOS** 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 abajo.

En caso de una Emergencia, Por favor llamar al: **+52 55 84 21 04 57 México 800 2694 418 Mexico (Toll free)**

O puede comunicarse por medio de: **E-Mail: reembolsototalva@masservicios.com.mx / WhatsApp: +52 55 46 28 25 60** solicite una llamada por cobrar a los teléfonos: **1 954 472 1895** de **Estados Unidos**

Es obligación del Beneficiario siempre llamar y reportar la cancelación 24 horas después de saber de la causa por la cual va a cancelar y hasta 1 hora antes del vuelo. En los casos en que el Beneficiario no pueda hacerlo personalmente deberá y podrá hacerlo cualquier acompañante, amigo o familiar pero siempre la llamada o aviso deberá hacerse a más tardar dentro de las 24 horas de haber sucedido la emergencia. En el caso de que el evento se presente el mismo día de la salida del vuelo comprado, el aviso deberá ser previo a la hora de salida. El no cumplimiento de esta norma acarrea la pérdida automática de cualquier derecho de reclamo de parte del Beneficiario.

VI. 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 a los beneficios otorgados por su voucher de asistencia. En los casos donde no se haya solicitado la autorización a la central ni se haya obtenido la autorización, 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 **MAS SERVICIOS** 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 **MAS SERVICIOS** 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 la cancelación, el Beneficiario o una tercera persona, con la obligación



Términos y Condiciones

ineludible, deberá informar a más tardar dentro de las 24 horas de producido el evento y hasta 1 hora antes del vuelo. No notificar dentro de las 24 horas acarrea la pérdida automática de los derechos del Beneficiario a reclamar o solicitar indemnización alguna.

5. 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 **MAS SERVICIOS** y toda la información médica (incluyendo la anterior al inicio del viaje), que permita a la central la evaluación del caso.

VII. OBLIGACIONES ASUMIDAS POR MAS SERVICIOS

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

2. **MAS SERVICIOS** 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 del exterior de la residencia habitual del Beneficiario, 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, **MAS SERVICIOS** se compromete a ejecutar sus compromisos y obligaciones dentro del menor plazo posible.

3. **MAS SERVICIOS** se obliga a analizar cada solicitud de reembolso para determinar si es procedente y en consecuencia reintegrar los montos que correspondieren de acuerdo a las presentes Condiciones Generales y montos de cobertura del Plan contratado. Todas las compensaciones y/o reintegros y/o demás gastos que vayan a asumirse por **MAS SERVICIOS**, en el marco del presente contrato, podrán ser abonados en moneda local.

Los tiempos establecidos para el procesamiento de un reembolso son:

a. El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir del día finalización de la vigencia del voucher para presentar la documentación y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

b. Una vez recibidos los documentos, **MAS SERVICIOS** tiene hasta cinco (5) días continuos para solicitar cualquier documento faltante que no haya sido entregado por el Beneficiario.

c. Con todos los documentos necesarios en mano, **MAS SERVICIOS** procederá durante los siguientes quince (15) días hábiles a analizar el caso y emitir la carta de aprobación o negación de dicho reembolso.

d. Siendo procedente el reembolso, **MAS SERVICIOS** procederá a efectuar el pago en 15 días hábiles, posteriores a la fecha de recepción de los datos completos vía escrita para la realización de la transferencia.

Nota: Los reembolsos pagados directamente por MAS SERVICIOS pueden hacerse a través de transferencia bancaria. MAS SERVICIOS asumirá los cobros directos de su entidad bancaria; cargos adicionales realizados por el banco del Beneficiario serán cubiertos por el mismo.

VIII. MONEDA DE ALCANCES Y SERVICIOS

Los beneficios ofrecidos por MAS SERVICIOS se detallan en el punto IX. y sus límites de cobertura máximos serán el costo del boleto de avión, dependiendo del plan elegido y de su cobertura geográfica.



Términos y Condiciones

IX. DEFINICIÓN DE LOS BENEFICIOS

Algunos beneficios se encuentran incluidos solo en algunos productos **MAS SERVICIOS**. Verifique en su voucher los beneficios y topes contratados. Si en su voucher no figura algún ítem, es porque el producto por usted elegido no dispone de este servicio.

1. CANCELACION DEL VUELO

MAS SERVICIOS asumirá hasta el tope indicado en su Voucher, esto solo se ofrecerá en caso de cancelar anticipadamente los tickets de vuelo comprados. En el caso que el pasajero cuente con otro seguro, asistencia o beneficio que se haga cargo de dichos gastos de cancelación o de un porcentaje de dichos gastos, **MAS SERVICIOS** quedará eximida de su responsabilidad por dichas multas o recargos. Por tanto, en ningún caso se podrá interpretar o pretender que se trate de dos montos acumulables.

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

- 1) Contratar el plan inmediatamente sea comprado el boleto aéreo.
- 2) Dar aviso a la Central de Servicios de Asistencias en un máximo de 24 horas luego de ocurrido el evento que motiva la cancelación y hasta 1 hora antes del vuelo.
- 3) Presentar toda la documentación que **MAS SERVICIOS** considere para evaluar la cobertura de este beneficio incluyendo, pero no limitando a: Documento donde se demuestre de forma clara y fehaciente el motivo de cancelación del viaje, cartas de los respectivos prestadores del servicio, facturas y recibos de pago.
- 4) El Beneficiario tiene hasta treinta (30) días continuos a partir de la fecha de sucedido el evento para presentar la documentación completa y respaldos necesarios para iniciar el proceso del reembolso. Después de ese plazo, no se aceptarán documentos para tramitar ningún reembolso.

Son causas justificadas a los efectos del presente beneficio:

1. Enfermedad (física y/o mental) del titular o de familiar en primer grado de consanguinidad o cónyuge (Incluye COVID-19).
2. Incendio de la vivienda del Beneficiario, debidamente certificado por las autoridades competentes.
3. Accidente que le impida al Titular realizar el viaje programado.
4. Inundación de la vivienda del Beneficiario, debidamente certificado por las autoridades competentes.
5. Lesión del titular o de familiar en primer grado de consanguinidad.
6. Agudización de condiciones médicas preexistentes del Titular.
7. Prohibiciones de viaje del gobierno
8. Muerte del titular (incluido el suicidio)
9. Retiro por parte del Titular de las Fuerzas Armadas
10. Complicaciones relacionadas con el embarazo del Titular
11. Reubicación del Titular por parte de su empleador
12. Falla programada de aerolínea
13. Robo de boleto de avion físico comprado por el Titular
14. Falla de vehículo privado en el cual se transportaba el Titular al aeropuerto (incluye VIVA BUS).
15. Fallo en el sistema de incidencias (Redundancias) que no permita la salida del vuelo en la aeronave correspondiente.
16. Convocatoria del Titular para prestar servicio de jurado.
17. Cambios a fechas de examen del titular.
18. Citación judicial al Titular.



Términos y Condiciones

19. Robo (incluido daño malicioso / vandalismo) a pertenencias del titular, justificado debidamente con el denuncia policial correspondiente.
20. Cuarentena médica del Titular como consecuencia de suceso accidental.
21. Despido laboral del Titular comprobado.
22. Convocatoria de emergencia del Titular para prestar servicio médico o público.
23. Por epidemia, clima adverso o cenizas volcánicas.
24. Cancelación de boda del Titular
25. Entrega de niño en adopción, la solicitud de adopción debe estar a nombre del Titular.
26. Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público.
27. Cambio de trabajo del Titular.

Adquirido el plan en las condiciones antes indicadas, y de ser aplicable el beneficio, la vigencia del mismo comienza en el momento en que el Beneficiario adquiere su plan de asistencia y finaliza la fecha de salida de los tiquetes adquiridos.

A continuación, se relaciona la documentación se deberá presentar el Beneficiario en caso de cancelar por cualquiera de las Causales mencionadas previamente, es importante tener en cuenta que el listado de documentos no es taxativa ni limitativa; y a criterio de **MAS SERVICIOS** se podrá solicitar cualquier otro documento que considere pertinente para el estudio.

1	Enfermedad (física y/o mental) del titular o de familiar en primer grado de consanguinidad o cónyuge (Incluye COVID-19).	Certificaciones del médico tratante y documentos médicos (Historia clínica – resumen médico de atención -epicrisis) que confirmen la enfermedad grave del titular o sus familiares en primer grado de consanguinidad. Registro civil de nacimiento que acrediten parentesco con el titular del voucher, según el caso.
2	Incendio de la vivienda del Beneficiario, debidamente certificado por las autoridades competentes.	Denuncio ante autoridad competente donde se detalle el hecho sucedido.
3	Accidente que le impida al Titular realizar el viaje programado.	Certificaciones del médico tratante y documentos médicos (Historia clínica – resumen médico de atención -epicrisis) que confirmen el accidente.
4	Inundación de la vivienda del Beneficiario, debidamente certificado por las autoridades competentes.	Denuncio ante autoridad competente donde se detalle el hecho sucedido.
5	Lesión del titular o de familiar en primer grado de consanguinidad.	Certificaciones del médico tratante y documentos médicos (Historia clínica – resumen médico de atención -epicrisis) que confirmen la lesión gravedel titular o sus familiares en primer grado de consanguinidad. Registro civil de nacimiento que acrediten parentesco con el titular del voucher, según el caso.
6	Agudización de condiciones médicas preexistentes del Titular.	Certificaciones del médico tratante y documentos médicos (Historia clínica – resumen médico de atención -epicrisis) que confirmen la evolución de la enfermedad y agudización de la misma.



Términos y Condiciones

7	Prohibiciones de viaje del gobierno	Voucher o información emitida por la entidad gubernamental competente con los datos de la prohibición.
8	Muerte del titular (incluido el suicidio)	Registro civil de defunción
9	Retiro por parte del Titular de las Fuerzas Armadas	Carta de retiro o baja de la Entidad respectiva.
10	Complicaciones relacionadas con el embarazo del Titular	Informe médico certificando el diagnóstico de la condición relacionada con el embarazo que impide viajar.
11	Reubicación del Titular por parte de su empleador	Carta emitida por el empleador certificando el cambio de ubicación.
12	Falla programada de aerolínea	Comunicado oficial emitido por la Aerolínea, en donde se notifique la novedad.
13	Robo de boleto de avión físico comprado por el Titular	Denuncia ante la autoridad competente detallando la ocurrencia del robo
14	Falla de vehículo privado en el cual se transportaba el Titular al aeropuerto (incluye VIVA BUS).	Factura de taller de reparación detallando la avería que sufrió el vehículo con la fecha del día del viaje.
15	Fallo en el sistema de incidencias (Redundancias) que no permita la salida del vuelo en la aeronave correspondiente.	Comunicado oficial emitido por la Aerolínea, en donde se notifique la incidencia.
16	Convocatoria del Titular para prestar servicio de jurado	Voucher Electoral emitido por la Registraduría Nacional en el que se indique la designación.
17	Cambios a fechas de examen del titular	Voucher de la entidad educativa
18	Citación judicial al Titular	Notificación de comparecimiento emitida por el juez o tribunal respectivo
19	Robo (incluido daño malicioso / vandalismo) a pertenencias del titular, justificado debidamente con el denuncia policial correspondiente.	Denuncia ante la autoridad competente detallando la ocurrencia del robo
20	Cuarentena médica del Titular como consecuencia de suceso accidental	Voucher médico emitido por la entidad sanitaria local con orden de guardar cuarentena y motivo de la misma
21	Despido laboral del Titular comprobado	Carta del empleador o comprobante del despido
22	Convocatoria de emergencia del Titular para prestar servicio médico o público.	Documento de la entidad correspondiente certificando la convocatoria para prestar el servicio requerido.
23	En caso de ser afectado directamente por clima adverso o cenizas volcánicas las cuales deberán ser declaradas posterior a la fecha de compra del tickete.	Información de dominio público sobre el hecho



Términos y Condiciones

24	Cancelación de boda del Titular	Documentos que certifiquen la planeación de la boda tales como: <ul style="list-style-type: none"> • Voucher original del curso prematrimonial, o pago del Registro Civil. • Preparativos de salón de convenciones. • Catering.
25	Entrega de niño en adopción, la solicitud de adopción debe estar a nombre del Titular	Certificación y documentos legales que soporten la entrega.
26	Secuestro del Beneficiario o familiares directos siempre y cuando sea comprobable, y de conocimiento público	Denuncia realizada ante la autoridad competente.
27	Cambio de trabajo del Titular	Carta del empleador certificando nueva contratación laboral.
28	En caso de ser afectado directamente por una Epidemia.	Certificaciones del médico tratante y documentos médicos (Historia clínica – resumen médico de atención -epicrisis) que confirmen la enfermedad grave del titular o sus familiares en primer grado de consanguinidad. Registro civil de nacimiento que acrediten parentesco con el titular del voucher, según el caso.

2. ORIENTACION MÉDICA TELEFONICA

El Usuario de **MAS SERVICIOS** tendrá el servicio de ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA disponible las 24 horas del día los 365 días al año, con el propósito de brindar por parte de un profesional de la salud la orientación sobre su condición médica utilizando las tecnologías de la comunicación para prestar el servicio de ORIENTACION MÉDICA TELEFÓNICA como el ejercicio de la medicina a distancia, cuyas intervenciones, diagnósticos, decisiones terapéuticas y recomendaciones de tratamientos subsiguientes están basadas en datos de los pacientes, documentos y otra información transmitida a través de sistemas de telecomunicación.

Nota: El departamento médico de **MAS SERVICIOS** se reserva el derecho de decidir el más adecuado de entre los tratamientos propuestos por el cuerpo médico.

X. EXCLUSIÓN APLICABLES A TODOS LOS SERVICIOS Y BENEFICIOS

Quedan expresamente excluidos del sistema de asistencia **MAS SERVICIOS** los eventos siguientes:

1. Este producto NO AMPARA las reservaciones que el pasajero haga a través de la plataforma de VIVA AEROBUS en cualquier hotel, arrendadora o servicio adicional que integre a su vuelo. Esto sin importar que la venta del paquete, o estancia del hotel, tour o adicional en servicios turísticos haya sido adquirido a través de mostrador o pagina web.
2. Cualquier evento ocurrido con anterioridad a la emisión del servicio de Cancelación Multicausa.
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 empresa, 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. 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 (hasta 30 metros máximo), Ala Deltismo, Kartismo, Cuatrimotos, Alpinismo, Ski, Football, Boxeo, Canotaje, Parapente, Kayak, Bádminton, Básquet ball, Voleibol, Handball,



Términos y Condiciones

karate do, Kung fú, Judo, Tiro al arco, Tiro fusil, Tejo, Rappel, Buceo, Torrentismo, Montañismo, Escalada, Puenting, Atletismo, Ciclismo, Luge Espeleología, Skeleton, la Caza de animales, Bobsleigh, etc., y otros deportes practicados fuera de pistas reglamentarias y autorizadas por las respectivas federaciones de deportes.

7. Afecciones, enfermedades o lesiones derivadas del consumo de bebidas alcohólicas de cualquier tipo.

8. El Síndrome de inmunodeficiencia adquirida (SIDA) y virus de inmunodeficiencia humana (VIH) en todas sus formas, secuelas y consecuencias. Las enfermedades y/o infecciones de transmisión sexual 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.

9. Los Eventos y las consecuencias de desencadenamiento de fuerzas naturales, tsunamis, temblores, terremotos, 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, sismos, huracanes, inundaciones etc.

10. 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.

11. Los actos mal intencionados y/o de mala fe de parte del Beneficiario o de sus apoderados.

12. Lesiones o accidentes derivados de accidentes aéreos en aviones no destinados ni autorizados como transporte público, incluyendo los vuelos fletados particulares.

13. 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.

14. Enfermedades Hepáticas, como Cirrosis, Abscesos y otros.

15. Cualquier tipo de hernias y sus consecuencias.

16. Están excluidos los accidentes y enfermedades presentadas en países en guerra civil o extranjera.

Ejemplo: Afganistán, Irak, Sudan, Somalia, Corea del Norte, etc.

Convenio de Competencia: Queda expresamente convenido entre las partes, en lo relativo a la relación contractual entre el Beneficiario del voucher y el proveedor que cualquier problema de interpretación sobre los alcances de la misma y/o reclamación judicial, que no puedan ser resueltos en forma amistosa entre las partes, deberán ser sometidos a la jurisdicción de los tribunales de Doral, Florida, con exclusión de cualquier otro foro y jurisdicción que pudiera corresponder.

Servicios no acumulativos y/o Intervención de otras empresas: En ningún caso **MAS SERVICIOS** prestará los servicios de asistencia al Beneficiario establecidos en el PLAN DE ASISTENCIA de cancelación del VOUCHER 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 al proveedor.

XI. SUBROGACIÓN Y CESIÓN DE DERECHOS

Hasta la concurrencia de las sumas desembolsadas en cumplimiento de las obligaciones emanadas de las presentes Condiciones Generales de los Servicios de **MAS SERVICIOS** quedará automáticamente subrogada en los derechos y acciones que puedan corresponder al Titular o a sus herederos contra terceras personas físicas o jurídicas y/u organismo(s) público(s) u oficial(es) en virtud del evento que ocasionó la asistencia prestada.



Términos y Condiciones

El Titular se compromete a reembolsar en el acto a **MAS SERVICIOS** todo importe que haya recibido de parte del sujeto causante y/o responsable del accidente y/o de su(s) compañía(s) de seguro(s) en concepto de adelanto(s) a cuenta de la liquidación de la indemnización final a la cual el titular pudiere tener derecho. Ello a concurrencia de los importes a cargo de **MAS SERVICIOS** en el caso ocurrido.

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

- 1) Terceros responsables de un accidente (de tránsito o de cualquier otro tipo) y/o sus compañías de seguro.
- 2) Empresas de transporte, en lo atinente a la restitución -total o parcial- del precio de pasajes no utilizados, cuando **MAS SERVICIOS** haya tomado a su cargo el traslado del titular o de sus restos.
- 3) Otras compañías que cubran el mismo riesgo.

IMPORTANTE: El titular cede irrevocablemente a favor de **MAS SERVICIOS** 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 del hecho ocurrido. En tal sentido, se compromete y obliga a formalizar la subrogación o cesión a favor de **MAS SERVICIOS** dentro de los tres (3) días calendario siguientes de intimado el Titular/es al efecto. De negarse a suscribir y/o prestar colaboración para ceder tales derechos a **MAS SERVICIOS**, esta última quedara automáticamente eximida de pagar los gastos de asistencia originados.

Además, **MAS SERVICIOS** estará subrogada, entendiéndose que cualquier seguro, asistencia en viaje y/o seguro médico tendrá la obligación en primera instancia del pago ya sea de la totalidad o parte de los gastos que puedan desencadenarse a causa del evento sufrido por el Beneficiario.

MAS SERVICIOS quedará subrogado en los derechos y acciones que correspondan al Beneficiario, por hechos que hayan motivado la intervención de aquel y hasta el total del costo de los servicios prestados.

De igual forma **MAS SERVICIOS** 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.

XII. CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE INEJECUCIÓN INIMPUTABLE

Ni **MAS SERVICIOS**, 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, **MAS SERVICIOS** 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.

XIII. RECURSO

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



Términos y Condiciones

XIV. RESPONSABILIDAD

El servicio brindado por **MAS SERVICIOS** de conformidad a los términos de las presentes condiciones generales y al contrato de asistencia en viaje, se circunscribe única y exclusivamente a facilitar al Beneficiario el acceso a profesionales para la prestación por parte de éstos últimos, bajo su única y exclusiva responsabilidad, servicios médicos, odontológicos, farmacéuticos, legales y/o de asistencia en general. De esta forma, **MAS SERVICIOS** no será responsable en forma alguna, ya sea directa o indirectamente, de cualquier reclamo que pudiere realizar el Beneficiario por la prestación de los servicios llevada a cabo por cualquiera de los profesionales antes mencionados.

MAS SERVICIOS, no será responsable y no indemnizará al Beneficiario por ningún tipo de daño, perjuicio, lesión o enfermedad causada por haberle brindado al Beneficiario a su solicitud, personas o profesionales para que lo asistan médica, odontológica, farmacéutica o legalmente. En estos casos, la persona o personas designadas por **MAS SERVICIOS** serán tenidas como agentes del Beneficiario, sin posible recurso de naturaleza o circunstancia alguna contra **MAS SERVICIOS**, en razón de tal designación. **MAS SERVICIOS** se esfuerza para poner a disposición de los pasajeros los mejores profesionales de la salud y los mejores medios, sin embargo, **MAS SERVICIOS**, no podrá nunca ser tenida ni total ni parcialmente como responsable por la disponibilidad, la calidad, los resultados, falta de atención, servicios médicos y/o mala praxis de dichos profesionales o entidades, pues son condiciones que se encuentran totalmente fuera del control de **MAS SERVICIOS**.

XV. CADUCIDAD - RESOLUCIÓN – MODIFICACIÓN

Toda reclamación tendiente a hacer efectivas las obligaciones que **MAS SERVICIOS**, 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 de la vigencia del voucher. Transcurrido el plazo indicado, se producirá la automática caducidad de todos los derechos no ejercidos oportunamente.