

SERVICIOS DE ASISTENCIA EN EL EXTRANJERO

Seguros MAPFRE | GUATEMALA, tiene el agrado de informarle que ha contratado los servicios de Asistencia en el Extranjero para nuestros clientes, por lo que se ha habilitado una línea exclusiva para llamar por cobrar **((502) 2279-1857)** a la cual nuestros Asegurados podrán solicitar atención para que le sea brindada asistencia en los siguientes servicios:

- A. ASISTENCIA MÉDICA EN EL EXTRANJERO POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD.** En caso de accidente o enfermedad del asegurado en el extranjero, QUETZAL ASISTENCIA coordinará y sufragará los gastos de hospitalización, intervenciones quirúrgicas, honorarios médicos y medicamentos prescritos por el médico que lo atiende.

El límite máximo por tales conceptos será de US\$ 10,000.00 por evento.

- B. ASISTENCIA DENTAL DE EMERGENCIA EN EL EXTRANJERO.** En caso de una emergencia dental del asegurado en el extranjero, QUETZAL ASISTENCIA coordinará y sufragará los gastos de atención dental de emergencia y medicamentos prescritos por el dentista que lo atiende. Quedan expresamente excluidos trabajos de ortodoncia, periodoncia y tratamientos estéticos.

El límite máximo por tales conceptos será de US\$ 250.00 por evento.

- C. GASTOS DE MEDICAMENTOS:** En caso de enfermedad o accidente del **Beneficiario** cuyo tratamiento sea ambulatorio, QUETZAL ASISTENCIA se hará cargo del importe de los productos farmacéuticos prescritos por el facultativo que le asiste mientras se encuentre desplazado y que están directamente relacionados con la patología objeto de la asistencia.

El monto de esta cobertura tiene un tope máximo de US\$ 250.00 por evento.

- D. REPATRIACIÓN POR ACCIDENTE O ENFERMEDAD.** Si durante un viaje al extranjero, el asegurado sufre un accidente o una enfermedad súbita e imprevista, y una vez atendido y tratado médicamente por los profesionales de la entidad sanitaria respectiva, éstos determinan que es conveniente suspender el viaje regular y realizar una repatriación médica, QUETZAL ASISTENCIA, se encargará de organizar en coordinación con su equipo médico el traslado del asegurado hasta la ciudad de domicilio. El equipo médico de QUETZAL ASISTENCIA mantendrá los contactos telefónicos necesarios con el centro médico y con los facultativos que atienden al asegurado, y decidirá de acuerdo con éstos, los medios de transporte más idóneos sujeto a las condiciones de tiempo, lugar y estado clínico del asegurado.

El límite de esta cobertura alcanza a US\$ 5,000.00 por evento.

- E. REPATRIACIÓN EN CASO DE FALLECIMIENTO.** En caso de fallecimiento del asegurado durante el viaje, QUETZAL ASISTENCIA realizará los trámites necesarios para el transporte o repatriación de los restos mortales y cubrirá los gastos de traslado

hasta su inhumación, siempre que la misma ocurra en territorio del país de residencia del titular.

El límite máximo por todos los conceptos será de hasta US\$ 5,000.00 por evento.

- F. TRASLADO MÉDICO DE EMERGENCIA:** Si durante el transcurso del viaje, el **Beneficiario** sufre un accidente o enfermedad súbita e imprevista que le ocasione una condición médica crítica y el tratamiento prestado en el lugar de hospitalización no fuere el más adecuado, según el criterio del médico tratante, QUETZAL ASISTENCIA coordinará y pagará los gastos de transporte médico del **Beneficiario** hasta el centro hospitalario más cercano y apropiado según la naturaleza de las heridas o de la enfermedad.

QUETZAL ASISTENCIA, a través de su equipo médico, será la que decida a qué centro sanitario se traslada al **Beneficiario** en función de la situación o gravedad en la que éste se encuentre y cuál es el medio de transporte más idóneo.

Esta prestación tendrá un límite máximo por todos los conceptos de US\$ 5,000.00.

- G. HOTEL POR PRESCRIPCIÓN MÉDICA EN EL EXTRANJERO.** EL PRESTADOR, gestionará y asumirá los gastos de hospedaje del asegurado cuando por accidente o enfermedad, y por prescripción médica, sea necesario prolongar su estancia en el extranjero para asistencia médica.

Este servicio tendrá un límite de US\$ 100.00 por día y con un tope máximo de 10 días por evento.

- H. TRANSPORTE DE UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN.** En caso de que la hospitalización del beneficiario, motivada por un accidente o enfermedad, sea superior a cinco días, QUETZAL ASISTENCIA, se hará cargo del traslado de una persona desde el lugar de residencia habitual del beneficiario, incluyendo el importe del viaje de ida y vuelta al lugar de hospitalización.

La cobertura de viaje en avión, se hará siempre en clase económica.

- I. HOSPEDAJE DE UN FAMILIAR POR HOSPITALIZACIÓN.** En caso de que la hospitalización del beneficiario, motivada por un accidente o enfermedad, sea superior a cinco días, QUETZAL ASISTENCIA se hará cargo de los gastos de hotel del acompañante desplazado y a quien se haya facilitado el transporte indicado en el artículo previo. El monto máximo de esta cobertura alcanza a US\$ 100.00 por día y con un límite de diez días por evento.

Están excluidos de esta cobertura cualquier tipo de gastos adicionales al alojamiento tales como: Bebidas alcohólica, lavandería, y servicios extras.

- J. REGRESO EN FECHA DIFERENTE:** Cuando por la ocurrencia de un accidente o de enfermedad del Beneficiario calificada por el médico tratante como grave y confirmada por los médicos de QUETZAL ASISTENCIA, o por muerte del cónyuge, padre, madre, o hijos, en el país de residencia, este deba adelantar o postergar su viaje, la compañía se hará cargo del costo del ticket de regreso, hasta la ciudad de residencia, siempre y cuando el Beneficiario no pueda efectuar tal regreso con el boleto aéreo original, o de la diferencia de tarifa que deba pagar por cambio de fecha. Es imprescindible que el boleto original sea de

ida y regreso, de tarifa reducida por fecha fija o limitada para regreso, y que no sea posible respetar esta fecha. El Beneficiario deberá aportar los justificantes o certificados del hecho que hubiera producido la interrupción del viaje: certificado de defunción cuando la causa es la muerte de un familiar, devolución del ticket o el comprobante certificado del diferencial pagado a la línea aérea.

El límite máximo de esta cobertura alcanzará los US\$ 700.00.

- K. LOCALIZACIÓN Y ENVÍO DE EQUIPAJES.** EL PRESTADOR asesorará al beneficiario en la denuncia del robo o extravío de su equipaje o efectos personales, y colaborará en las gestiones para su localización.

En caso de recuperación de dichos bienes, EL PRESTADOR sufragará los gastos de expedición hasta el lugar de destino del viaje previsto por el Tarjeta habiente o hasta su domicilio habitual, a elección del mismo.

- L. COMPENSACIÓN COMPLEMENTARIA POR PERDIDA DE EQUIPAJE FACTURADO:** Si el Beneficiario sufriera la pérdida definitiva de su equipaje facturado durante su transporte en aerolínea comercial de un vuelo Internacional, EL PRESTADOR le reconocerá al Beneficiario un complemento sobre la compensación que corresponda pagar a la línea aérea, según el peso del equipaje extraviado considerando US\$ 40.00 por Kg. Hasta un máximo de US\$ 1,200.00.

EL PRESTADOR efectuará la compensación al Beneficiario solo cuando el transportista haya reconocido la pérdida y abonado la compensación que determine. Para proceder a realizar el pago es necesario que el Beneficiario suministre el documento justificativo de la pérdida (PIR Property Irregularity Report), el comprobante de liquidación de pago por parte de la línea aérea y Fotocopia del boleto aéreo.

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

- i. Que el equipaje se haya perdido en el trayecto y durante un vuelo Internacional de una aerolínea comercial
 - ii. Que el equipaje haya sido facturado, registrado y despachado por la línea aérea
 - iii. Que la línea aérea haya indemnizado al Beneficiario.
- M. ASISTENCIA EN CASO DE ROBO O PÉRDIDA DE PASAPORTE.** En el caso de robo o pérdida de pasaporte, visa, boletos de avión, etc., EL PRESTADOR proporcionará la Información necesaria, así como del procedimiento a seguir con las autoridades locales, con el fin de obtener el reemplazo de dichos documentos perdidos o robados.

Esta cobertura se limita al apoyo logístico y enlace del beneficiario con las autoridades locales y la embajada o consulado de Guatemala (por ser el país donde se está coordinando la atención en el extranjero) y, en ningún caso, cubrirá el costo de expedición de un nuevo documento de viaje.

- N. ASISTENCIA LEGAL:** EL PRESTADOR proporcionará asistencia legal al Beneficiario en eventos derivados de un accidente de tránsito. En todos los casos la relación contractual quedará exclusivamente establecida entre el Beneficiario y el profesional designado. La compañía es ajena a esta relación, no asumirá responsabilidad alguna

con motivo de la designación, ya se origine en el desempeño de la labor del abogado, o en cualquier otra circunstancia

- O. HONORARIOS LEGALES:** En caso de que durante el viaje el Beneficiario tenga un problema de tipo legal con motivo de imputársele responsabilidad por un accidente de automóvil que no tenga relación con actividades comerciales, ni esté relacionado con cargos de tráfico y/o posesión de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otra acción criminal, la compañía pagará los honorarios de abogados que le asesoraran en los trámites iniciales de defensa.

Esta cobertura ampara tales honorarios hasta US\$ 2,500.00 por evento.

De igual manera si el Beneficiario requiriese asistencia legal para realizar reclamos o hacer demandas a terceros por daños u otra compensación a raíz del Accidente, EL PRESTADOR pondrá a su disposición un abogado que lo asesorará en la emergencia planteada. Queda establecido que corre por cuenta exclusiva del Beneficiario la contratación de sus servicios profesionales así como el pago de todos los honorarios y gastos que el caso genere.

- P. ANTICIPO DE FIANZAS:** La compañía garantizará en calidad de préstamo al Beneficiario, hasta US\$ 12,500.00, el pago de una fianza legal exigida por las autoridades para su libertad condicional, cuando el Beneficiario fuera detenido imputándosele una responsabilidad en un accidente de tránsito, siempre que el mismo no se trate de cargos por tráfico y/o posesión de drogas, armas, estupefacientes, enervantes o cualquier otra acción criminal. Esta cobertura está sujeta a la verificación de dichos cargos tanto nacional como internacionalmente.

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

- Q. ENVÍO DE MEDICAMENTOS URGENTES AL EXTRANJERO.** En caso de emergencia médica por alguna enfermedad de los beneficiarios durante el viaje, LA COMPAÑÍA DE ASISTENCIA gestionará y asumirá los gastos por el envío de medicamentos. Se enviarán estos medicamentos únicamente si no se pueden conseguir en el lugar donde se encuentra el beneficiario.

Se deja establecido que la responsabilidad de QUETZAL ASISTENCIA, consiste únicamente en enviar los medicamentos, el costo de los mismos, será siempre cargo del beneficiario.

- R. TRANSMISIÓN DE MENSAJES URGENTES.** EL PRESTADOR se encargará de transmitir, por su cuenta, los mensajes urgentes o justificados del beneficiario relativos a cualquiera de los acontecimientos objeto de los servicios a que se refiere este contrato.

- S. INFORMACIÓN PREVIA A UN VIAJE.** El beneficiario podrá solicitar información acerca de los trámites de visa para cada país, estado de tiempo, información acerca de las vacunas que acostumbran a pedir como requisito para el turismo en ciertos países.

La información deberá ser solicitada con un mínimo de 48 horas previas al viaje, por medio de un listado de las personas que van a viajar, las fechas que estarán fuera del país de origen y su destino, este listado debe de ser enviado a autorizaciones@mapfre.com.gt para que se coordine la cobertura.

NO SON OBJETO DE ESTE CONTRATO LOS SERVICIOS Y/O HECHOS SIGUIENTES:

- A.** Los causados por mala fe del asegurado o del conductor;
- B.** Averías, enfermedades o accidentes imputables a fenómenos de la naturaleza de carácter extraordinario, tales como inundaciones, terremotos, erupciones volcánicas y tempestades ciclónicas.
- C.** Hechos y actos derivados de terrorismo, motín o tumulto popular;
- D.** Hechos y actos de fuerzas armadas, fuerzas o cuerpos de seguridad en tiempos de paz;
- E.** Los derivados de la energía nuclear radiactiva;
- F.** Los que se produzcan con ocasión de robo, abuso de confianza y en general, empleo del vehículo sin consentimiento del asegurado.
- G.** Los servicios que el asegurado haya gestionado, contratado y pagado por su cuenta.
- H.** Los gastos médicos u hospitalarios dentro del territorio de Guatemala.
- I.** Las enfermedades o lesiones derivadas de padecimiento crónicos y de las diagnosticadas con anterioridad a la iniciación del viaje;
- J.** La muerte producida por suicidio y las lesiones o secuelas que ocasione la tentativa del mismo;
- K.** La muerte o lesiones originadas, directa o indirectamente, de actos realizados por el asegurado con dolo o mala fe;
- L.** La asistencia y gastos por enfermedad o estados patológicos producidos por la ingestión voluntaria de alcohol, drogas, sustancias tóxicas, narcóticos o medicamentos sin prescripción médica, y tampoco la asistencia y gastos derivados de enfermedades mentales;
- M.** Los relacionados con la adquisición y uso de prótesis y anteojos.
- N.** La asistencia y gastos derivados de práctica deportiva en competencias catalogadas como deportes "extremos".
- O.** La asistencia y gastos de ocupantes del vehículo, transportados gratuitamente como consecuencia de los llamados aventones, rides o "auto-stop".

Como siempre, quedamos a sus órdenes para cualquier consulta al respecto.

Atentamente,